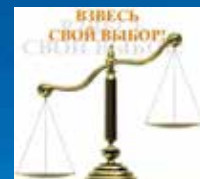


Министерство труда и социальной защиты Тульской области



**Общественный совет при министерстве
труда и социальной защиты Тульской области**

ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»

ГУ СОИ ТО «Региональный ресурсный центр «Перспектива»

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА – НОВОЕ КАЧЕСТВО ЖИЗНИ



ТУЛА



Содержание

Данный информационный материал обобщает лучшие практики работы, выявленные в учреждениях социального обслуживания населения Тульской области в процессе проведения в 2015-2016гг. независимой оценки качества (НОК).

Министерство труда и социальной защиты Тульской области

Адрес: 300041, г. Тула, ул. Пушкинская, д. 29

E-mail: mintrud@tularegion.ru

Тел.: 8(4872) 24-52-50

<http://mintrud.tularegin.ru>

Обращение министра труда и социальной защиты Тульской области Филиппова А.В.....	5
Сеть учреждений социального обслуживания населения Тульской области	6
История вопроса	8

2015 год

Карта независимой оценки качества работы КЦСОН	10
Карта независимой оценки качества работы ПНИ	12

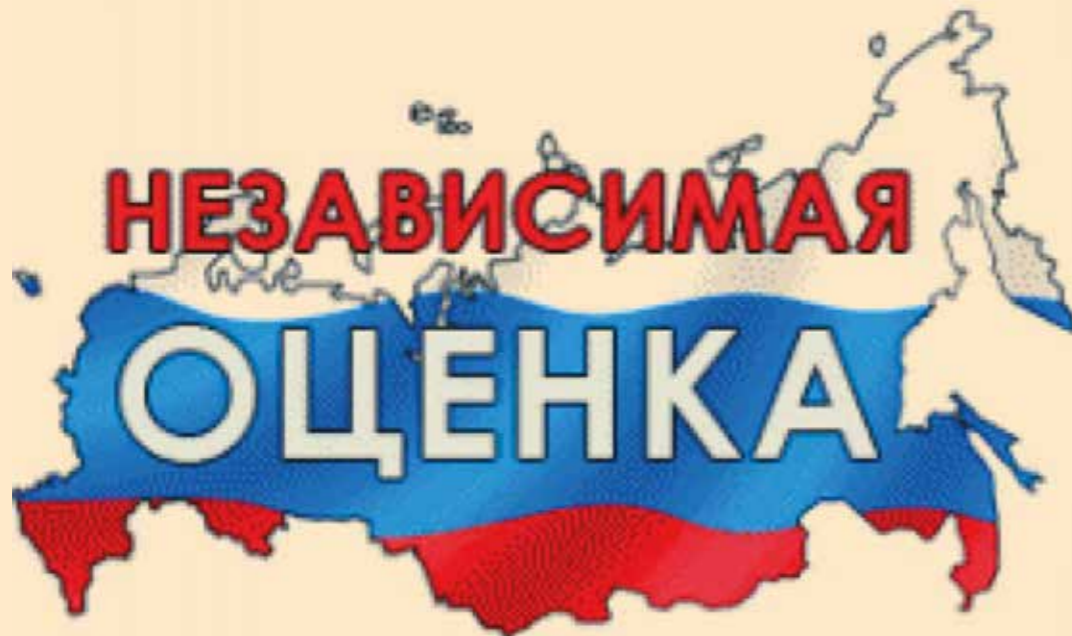
2016 год

Карта независимой оценки качества работы ЦСО, СРЦН	14
Карта независимой оценки качества работы домов-интернатов.....	16
Карта независимой оценки качества работы ГУСОН ТО	
«Кризисный центр помощи женщинам»	18
Карта независимой оценки качества работы ГУСОН ТО	
«Региональный ресурсный центр «Перспектива»	18
Основные выводы.....	19
Лучшие практики	20
Нормативная правовая база, регулирующая проведение независимой оценки качества оказания услуг	44
Справочная информация.....	46
Информация об учреждениях	50



«Необходимо запустить механизм независимой оценки качества услуг, обеспечить открытость информации о работе учреждений социальной сферы»

**Президент Российской Федерации
Владимир Владимирович Путин**



Наша задача – выстроить независимую систему оценки качества работы организаций социальной сферы на территории региона



Задача сформировать независимую систему оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, была поставлена в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

В своем Послании Федеральному Собранию Российской Федерации Владимир Владимирович Путин сказал: «Образование, здравоохранение, система социальной помощи должны стать подлинным общественным благом, служить всем гражданам страны».

Модель независимой оценки предполагает широкое вовлечение граждан и общественных институтов в систему оценки услуг через формирование органами власти общественных советов по ведомственному и многоуровневому принципу.

Министерство труда и социальной защиты Тульской области определено уполномоченным органом по проведению независимой оценки качества государственных и муниципальных организаций в социальной сфере. Основным координатором процесса выступает Общественный совет при министерстве.









Нами выбран верный вектор движения, но еще многое предстоит сделать для выстраивания стройной независимой системы оценки качества работы организаций социальной сферы на территории региона.

**А.В. Филиппов,
министр труда и социальной защиты
Тульской области**



СЕТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ



-  4 социально-реабилитационных центра для несовершеннолетних структурные подразделения
-  6 комплексных центров социального обслуживания населения структурные подразделения
-  1 кризисный центр помощи женщинам
-  1 региональный ресурсный центр
-  3 центра социального обслуживания населения структурные подразделения
-  5 интернатов психоневрологического профиля
-  5 домов-интернатов для престарелых и инвалидов
-  1 дом-интернат для умственно отсталых детей



История вопроса

В 2015-2016 гг. сбор, обобщение и анализ информации о качестве услуг, предоставляемых в учреждениях социального обслуживания Тульской области, в рамках проведения независимой оценки качества, проводились методистами ГУ ТО КЦСОН №1, выступившими в качестве независимых экспертов. За этот период независимая оценка качества была проведена в 27 организациях социального обслуживания населения Тульской области, которые были определены на Общественном совете при министерстве труда и социальной защиты. За период 2015-2016 гг. независимой оценкой качества охвачены все учреждения социального обслуживания Тульской области.

В 2015 году НОК проводилась в 11 учреждениях социального обслуживания Тульской области (6 КЦСОН, 5 ПНИ). В 2015 году ГУ ТО «Торховский ПНИ» оценивался как юридическое лицо.

В 2016 году НОК проводилась в 16 учреждениях социального обслуживания (3 ЦСОН, 4 СРЦН, Кризисный центр помощи женщинам, Ресурсный центр «Перспектива», 7 домов-интернатов).

Таким образом, охват независимой оценкой качества государственных учреждений социального обслуживания населения Тульской области в течение двух лет составил 100%.

Независимая оценка качества проводилась по 5 критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
3. Время ожидания предоставления услуги (кроме домов-интернатов).
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Первый критерий - «открытость и доступность информации об организации».

В настоящее время в стране уделяется большое внимание открытости и доступности информации во всех сферах. Создание единой государственной информационной системы в социальной сфере повышает эффективность взаимодействия между организациями и потребителями услуг.

При проведении НОК большое внимание было уделено мониторингу интернет-сайта bus.gov.ru.

Одним из показателей формирования рейтинга является наличие официальных сайтов учреждений и своевременная актуализация информации на них, так как это позволяет обеспечить взаимодействие учреждений социального обслуживания с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания. Исследование сайтов осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц. Практически на всех сайтах предоставлена актуализированная и достаточная информация - контактные телефоны учреждения; документы, регламентирующие деятельность учреждения; структура учреждения; информация об услугах и тарифах; новости; традиции; сведения о сотрудниках; созданы фотогалереи, разделы «Обратная связь», версия для слабовидящих. Всем учреждениям выражено пожелание по активизации работы раздела «Обратная связь».

Во всех учреждениях оформлены стенды, разработаны информационно-рекламные буклеты, ли-



стовки, ведется активная работа со СМИ.

Второй критерий - «комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения».

Одним из важных показателей является доступность самих учреждений. Во всех учреждениях, где проводилась независимая оценка, создана частично доступная либо условно доступная среда.

Такое положение дел обусловлено объективными причинами: многие учреждения расположены либо в типовых зданиях середины 20 века, либо в бывших барских усадьбах постройки 18 века, когда застройка велась без учета создания доступной среды. Реконструкция таких зданий затруднена.

Тем не менее, в целях обеспечения условной или частичной доступности предприняты следующие меры: для маломобильных групп населения установлены пандусы, реконструированы дверные группы, в коридорах установлены поручни, оборудованы санитарно-гигиенические комнаты, создан необходимый набор помещений: актовые залы, процедурные, столовые, спальни, холлы для отдыха, гигиенические комнаты, тренажерные залы, библиотеки.

Важный показатель комфортности и доступности предоставляемых услуг - благоустройство территории. В числе положительных практик в большинстве социальных учреждений хочется отметить ухоженность территории, наличие оборудованного входа, лавочек, крытых беседок, дорожек, цветников.

Третий критерий - «время ожидания предоставления услуги».

Критерий не учитывается при проведении НОК в домах-интернатах. В целом в центрах социального обслуживания получателями услуг выражена удовлетворенность временем ожидания предоставления услуги.

Четвертый критерий - «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации».

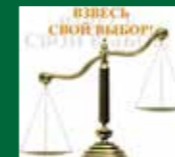
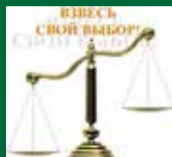
Рейтинг учреждений социальной сферы по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций социального обслуживания формировался исходя из данных социологического опроса.

В числе положительных практик по данному критерию можно отметить высокую долю получателей услуг или их родственников, положительно оценивших доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов, оказывающих социальные услуги, а также высокий процент клиентов, положительно оценивающих компетентность работников организаций социального обслуживания. Доля работников, прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку за последние 3 года в среднем по учреждениям составляет 41%.

Пятый критерий - «удовлетворенность качеством оказания услуг».

Особенность этого критерия в том, что он формировался исключительно на основе мониторинга опроса получателей услуг.

В целом получатели услуг дали учреждениям высокую оценку. Как показали ответы респонден-



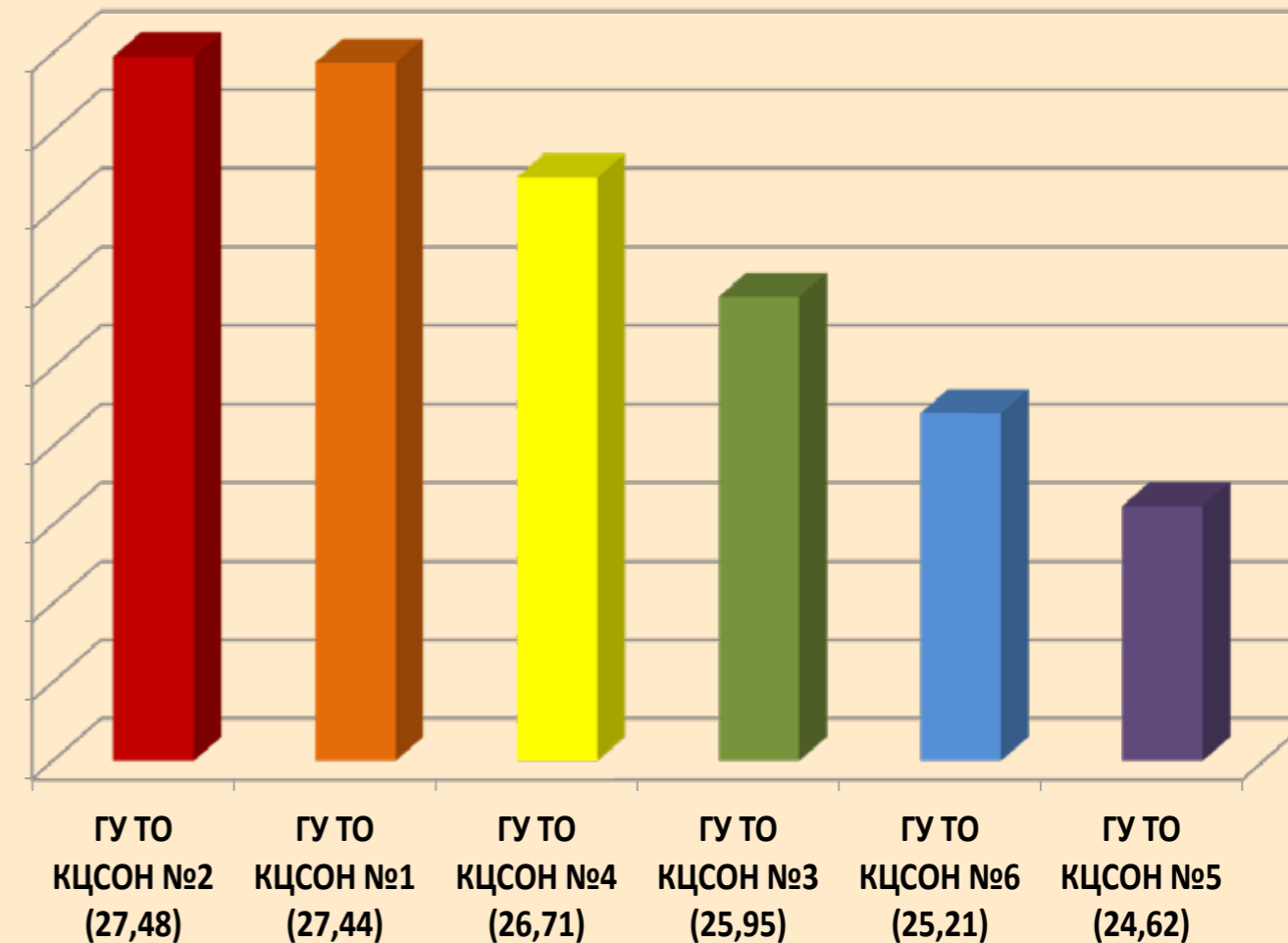
РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ

тов, отмечается высокий уровень удовлетворенности качеством проводимых досуговых и оздоровительных мероприятий, положительно оцениваются изменения качества жизни. Нет объективных зарегистрированных жалоб. Учреждениями регулярно проводятся мониторинги качества оказания услуг среди подопечных.

Информация, полученная организацией-оператором в ходе работы, была передана в Общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области. На её основе Общественный совет сформировал рейтинги, которые размещены на сайте министерства.

2015 год
Карта независимой оценки качества работы КЦСОН
(Среднее количество баллов по показателям)

Организация социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (макс. балл 15)	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (макс. балл 8)	Время ожидания предоставления социальной услуги (макс. балл 2)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания (макс. балл 3)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (макс. балл 5)	Итого (макс. балл 33)
ГУ ТО КЦСОН №2	13.2	5.15	2	2.13	5	27.48
ГУ ТО КЦСОН №1	13,4	5,46	2	1,98	4,6	27.44
ГУ ТО КЦСОН №4	12.9	4.6	2	2.21	5	26.71
ГУ ТО КЦСОН №3	12.07	4.58	2	2.3	5	25.95
ГУ ТО КЦСОН №6	11.22	4.8	2	2.25	4.94	25.21
ГУ ТО КЦСОН №5	11.6	3.82	2	2.27	4.93	24.62

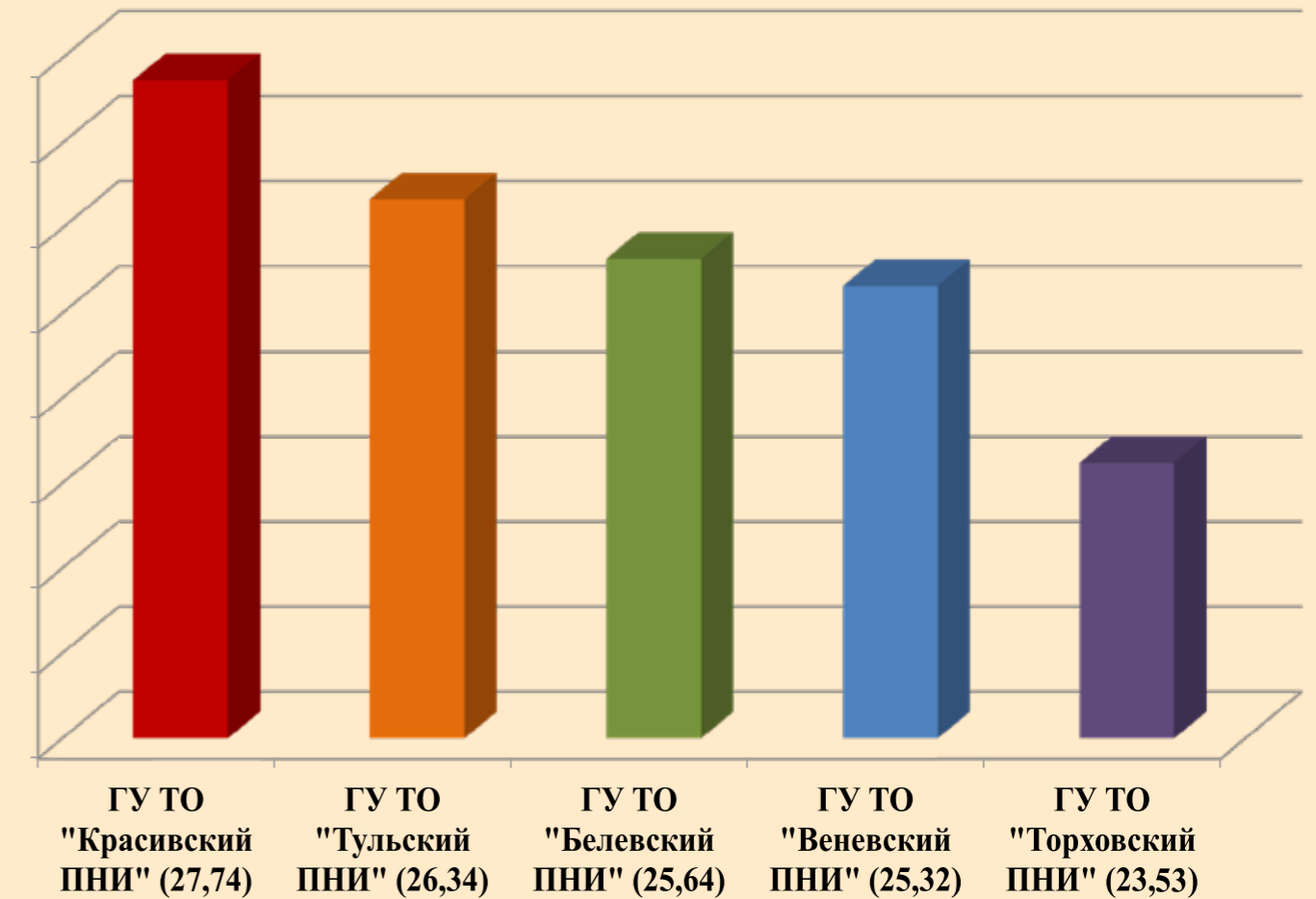


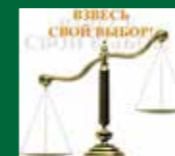
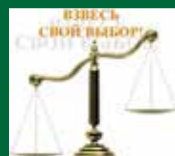


РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ

Карта независимой оценки качества работы ПНИ
(Среднее количество баллов по показателям)

Организация социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (макс. балл 15)	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (макс. балл 8)	Время ожидания предоставления социальной услуги (макс. балл 2)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания (макс. балл 3)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (макс. балл 5)	Итого (макс. балл 31)
ГУ ТО «Красивский ПНИ»	13,37	6,44	-----	2,93	5	27,74
ГУ ТО «Тульский ПНИ»	13,8	5,17	-----	2,37	5	26,34
ГУ ТО «Белевский ПНИ»	12,55	5,84	-----	2,25	5	25,64
ГУ ТО «Веневский ПНИ»	12,57	5,53	-----	2,22	5	25,32
ГУ ТО «Торховский ПНИ»	10,8	5,7	-----	2,03	5	23,53

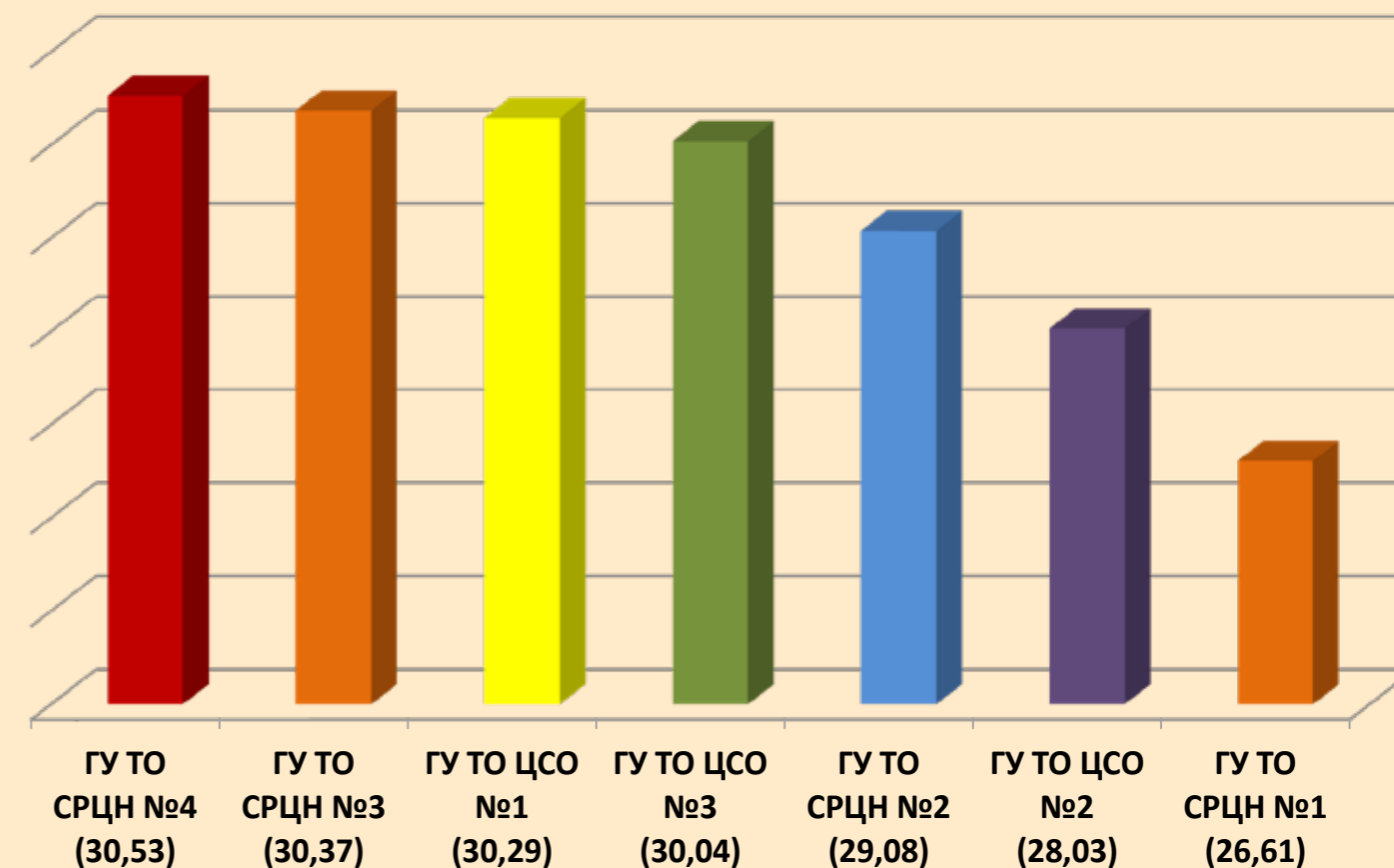


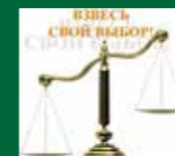
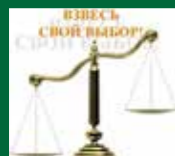


РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ

2016 год
Карта независимой оценки качества работы ЦСО, СРЦН
(Среднее количество баллов по показателям)

Организация социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (макс. балл 15)	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (макс. балл 8)	Время ожидания предоставления социальной услуги (макс. балл 2)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания (макс. балл 3)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (макс. балл 5)	Итого (макс. балл 33)
ГУ ТО СРЦН№4	14,53	6,68	2	2,38	4,94	30,53
ГУ ТО СРЦН№3	14,32	6,16	2	2,94	4,95	30,37
ГУ ТО ЦСО №1	14,97	6,03	1,95	2,4	4,94	30,29
ГУ ТО ЦСО №3	14,73	6,02	2	2,3	4,99	30,04
ГУ ТО СРЦН№2	14,2	5,32	1,99	2,61	4,96	29,08
ГУ ТО ЦСО №2	13,76	4,86	1,99	2,47	4,95	28,03
ГУ ТО СРЦН№1	11,73	5,36	2	2,52	5	26,61

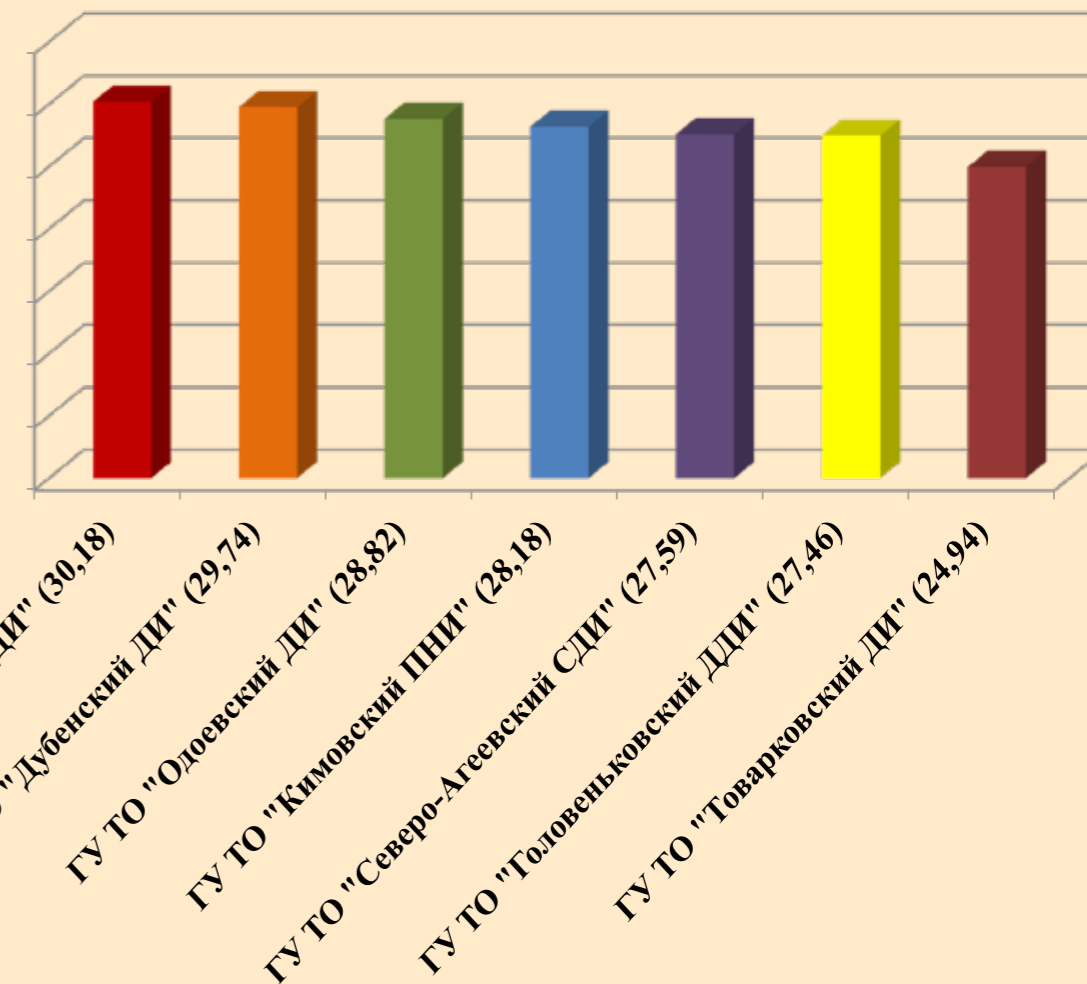


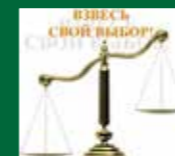
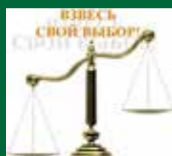


РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ

Карта независимой оценки качества работы домов-интернатов
(Среднее количество баллов по показателям)

Организация социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (макс. балл 15)	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (макс. балл 8)	Время ожидания предоставления социальной услуги (макс. балл 2)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания (макс. балл 3)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (макс. балл 5)	Итого (макс. балл 31)
ГУ ТО "Первомайский ДИПИИ"	14,85	7,94	-----	2,4	4,99	30,18
ГУ ТО «Дубенский ДИПИИ»	14,58	7,82	-----	2,39	4,95	29,74
ГУ ТО "Одоевский ДИПИИ"	14,38	7,19	-----	2,27	4,98	28,82
ГУ ТО "Кимовский ПНИ"	13,58	7,68	-----	2,09	4,83	28,18
ГУ ТО "Северо-Агеевский СДИПИИ"	14,5	6,55	-----	2,1	4,44	27,59
ГУ ТО «Головеньковский детский ДДИ для умственно отсталых и слепых детей»	13,2	7,06	-----	2,22	4,98	27,46
ГУ ТО "Товарковский ДИПИИ "	12,6	5,05	-----	2,3	4,99	24,94





2016 год

Карта независимой оценки качества работы ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»
(Среднее количество баллов по показателям)

Организация социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуги	Итого (макс. балл 33)
ГУСОН ТО КЦПЖ	14,73	5,6	2	3	5	30,33

2016 год

Карта независимой оценки качества работы ГУСОН ТО «Региональный ресурсный центр «Перспектива»
(Среднее количество баллов по показателям)

Организация социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуги	Итого (макс. балл 33)
ГУСОН ТО РРЦ «Перспектива»	12,6	4,8	2	2,82	5	27,22

Основные выводы

По результатам проведения НОК в учреждениях социального обслуживания Тульской области по ряду показателей независимой оценки отмечается положительная динамика.

В частности, по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» наблюдается существенный прогресс. На данный момент все учреждения имеют официальные сайты в сети «Интернет». В качестве положительной практики отмечено наличие технической возможности для выражения мнения потребителей о качестве оказываемых услуг: на сайтах учреждений размещены анкеты для интернет-опроса, открыта онлайн-приемная, «форум», предусмотрена возможность оставить свой отзыв о работе учреждения.

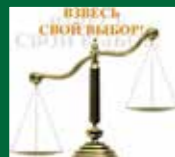
По критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» также многие учреждения за период прохождения НОК улучшили свои показатели. Например, обновлены фасадные вывески учреждений, ведется работа по благоустройству территорий, создаются условия для доступности получения услуг клиентами различных категорий.

Можно отметить, что в Тульской области складывается практика учета результатов независимой оценки при выработке мероприятий по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

Одной из мер по повышению качества работы организаций социального обслуживания Тульской области по результатам независимой оценки является обмен лучшими практиками.

По результатам проведения НОК были выявлены лучшие практики работы учреждений социального обслуживания Тульской области по разным направлениям деятельности.

Лучшие практики работы – это передовой опыт, который направлен на решение актуальных задач социального учреждения, обеспечение высоких и стойких результатов социального обслуживания.



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

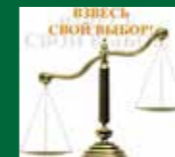
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Сайт учреждения	ГУ ТО ЦСО №1 ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»	Навигация на сайтах очень удобна для пользователей. Информация на официальных сайтах учреждений обеспечивает открытость и доступность работы учреждений в соответствии с ФЗ № 442, ст. 13.
2.	Дистанционные способы взаимодействия	ГУ ТО КЦСОН №4 ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО КЦСОН №1 ГУСОН ТО КЦПЖ	На официальных сайтах учреждений в сети Интернет раздел «Обратная связь» активен, размещены отзывы получателей услуг. На официальных сайтах учреждения в сети Интернет создан раздел «онлайн – приемная».

ГУ ТО ЦСО № 1



ГУСОН ТО КЦПЖ

ГУ ТО СРЦН №4



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

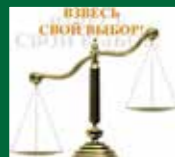
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
3.	Порядок подачи жалобы	ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО СРЦН №1	В учреждениях разработан порядок подачи жалобы.
4.	Стенды, буклеты и др. рекламно-информационная продукция	ГУ ТО ЦСО №1 ГУ ТО ЦСО №3 ГУ ТО КЦСОН №2 ГУ ТО СРЦН №1 ГУ ТО СРЦН №3 ГУ ТО КЦСОН №1 ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей» ГУ ТО «Первомайский ДИ» ГУСОН ТО РРЦ «Перспектива» ГУСОН ТО КЦПЖ	Сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги. Присутствует единообразие стиля в оформлении и полнота содержания стендов. Организован выпуск детской газеты «Маленький город большого успеха». Имеются визитки учреждения в каждом филиале. Установлен информационный терминал. Установлен информационный терминал, радиоузел. Ведется активная работа по выпуску и распространению рекламно-информационной продукции.



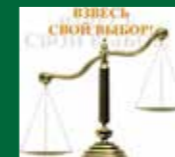
ГУ ТО ЦСО №1



ГУ ТО ЦСО №3



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



ГУ ТО СРЦН №4



ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей»



№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
5.	Работа со СМИ	ГУ ТО ЦСО №3 ГУ ТО КЦСОН №2 ГУСОН ТО РРЦ «Перспектива» ГУ ТО КЦСОН №3 ГУ ТО КЦСОН №1	Работа со СМИ ведется регулярно и системно, используются разнообразные формы и технологии при оформлении результатов. Бегущая строка об услугах Центра на местном ТВ «СПЕКТР» (1 раз в неделю), реклама в местной газете. Реклама о деятельности Центра на радиостанциях «Наше радио», «Дорожное радио», «Ретро».

ГУ ТО КЦСОН №2

ГУ ТО ЦСО №3





Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области


№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	Благоустройство территории	ГУ ТО ЦСО №1 ГУ ТО ЦСО №3 ГУ ТО СРЦН №2 ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГУ ТО «Красивский ПНИ»	Разработан ландшафтный дизайн территории. Оборудована игровая площадка для детей-инвалидов.	г. Венев г. Щекино, г. Плавск г. Белев, г. Одоев г. Тула, ул. Калинина, д. 20
		ГУ ТО СРЦН №1	Оборудована игровая площадка для детей-инвалидов.	г. Тула, ул. Калинина, д. 20
		ГУ ТО КЦСОН №1	Разработан ландшафтный дизайн и навигация по территории.	г. Тула, ул. Пузакова, д. 36
		ГУ ТО КЦСОН №4	Разработан ландшафтный дизайн, создан детский городок.	г. Ефремов, ул. Строителей, д. 41а

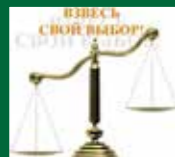


ГУ ТО СРЦН №1



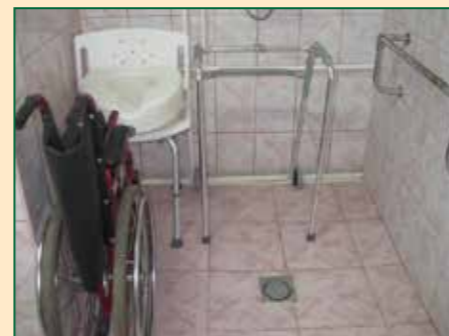
Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

	ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
	ГУ ТО ЦСО №1	
	ГУ ТО КЦСОН №1	
	ГУ ТО КЦСОН №4	ГУ ТО СРЦН №2

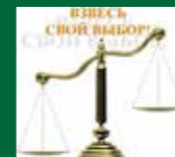


Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
2.	Доступная среда	<p>ГУ ТО ЦСО №1</p> <p>ГУ ТО ЦСО №3</p> <p>ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО КЦСОН №6 ГУ ТО КЦСОН №1 ГУ ТО КЦСОН №2</p>	<p>Создана доступная среда для всех категорий инвалидов, в том числе по слуху и по зрению.</p> <p>Оборудована санитарно-гигиеническая комната и жилой блок для всех категорий инвалидов.</p> <p>Оборудованы жилые блоки для инвалидов (в том числе детей-инвалидов).</p>	<p>г. Донской</p> <p>г. Щекино, г. Плавск.</p> <p>Дубенский р-н, п. Гвардейский г. Узловая, Урочище «Красный лес» г. Тула, ул. Шевченко, д.10 г. Алексин, ул. Бор-Дачи</p>

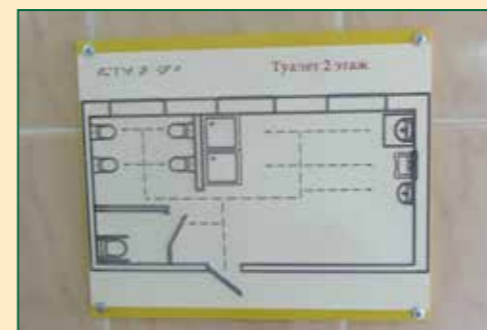


ГУ ТО ЦСО №3



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
2.	Доступная среда	<p>ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГУ ТО «Белевский ПНИ»</p> <p>ГУ ТО «Кимовский ПНИ»</p>	<p>Создана доступная среда для всех категорий инвалидов (пандус, тактильная плитка, поручни с тактильными обозначениями, информационные таблицы со шрифтом Брайля).</p> <p>Создана навигация в помещении для слабовидящих.</p> <p>Оборудовано отдельно стоящее помещение для маломобильных инвалидов.</p>	<p>п. Одоев, с. Николо-Жупань</p>



ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
2.	Доступная среда	ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Создана доступная среда для всех категорий инвалидов, в том числе по слуху и по зрению. Актовый зал оборудован индукционной петлей.	



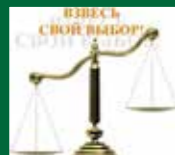
ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



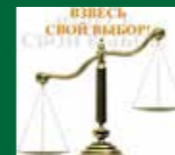
Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО ЦСО №1



ГУ ТО СРЦН № 4



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
3.	Оборудование помещений для предоставления услуг	ГУ ТО СРЦН №1 ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей» ГУ ТО СРЦН №4	Оборудованы соляная комната и тренажерный зал для детей с ОВЗ. Имеется интерактивное оборудование в групповых комнатах и холлах. Создана социально-бытовая комната. Применяется индивидуальный и творческий подход в оформлении помещений.	Ул. Калинина, д.20 Дубенский р-н, п. Гвардейский

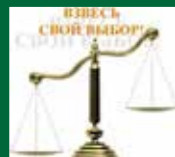


ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей»



ГУ ТО СРЦН №1





Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

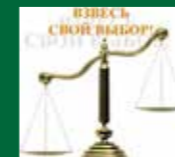
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
3.	Оборудование помещений для предоставления услуг	ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГУ ТО ЦСО №1 ГУ ТО КЦСОН №4 ГУ ТО КЦСОН №1	Современно оборудован актовый и тренажерный залы. Оборудован тренажерный зал для детей с ОВЗ.	ул. Калинина, д. 20 Дубенский р-н, п. Гвардейский г. Тула, ул. Пузакова, д. 36



ГУ ТО ЦСО №1



ГУ ТО КЦСОН №4

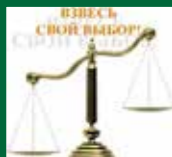


Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО КЦСОН №4



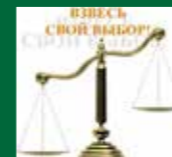


Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
4.	Межведомственное взаимодействие	ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»	Заключены соглашения и договора с организациями других региональных ведомств.	



Межведомственное взаимодействие



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

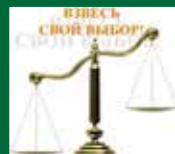
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
III. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Мониторинг качества услуг	ГУ ТО ЦСО №3 ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО «Белевский ПНИ» ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Проводится расширенный мониторинг среди получателей услуг по проблемным вопросам. По результатам мониторинга ведется системная работа по устранению недостатков.	
2.	Работа со спонсорами	ГУ ТО СРЦН №3 ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей» ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГУ ТО КЦСОН №4 ГУ ТО «Веневский ПНИ» ГУСОН ТО РРЦ «Перспектива» ГУСОН ТО КЦПЖ	Налажено взаимодействие с администрацией района по привлечению внебюджетных средств. Налажено активное взаимодействие со спонсорами.	



ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей»



ГУ ТО СРЦН № 3



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

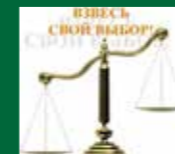
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
III. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
3.	Культурно-досуговая деятельность, развивающая деятельность	ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГУ ТО КЦСОН №1	Организована кружковая работа. Использование радиовещания в воспитательно- реабилитационной работе. Творческая группа «Шанс» (логопедическая работа с молодыми инвалидами посредством театральных постановок).	г. Тула, ул. Пузакова, д. 36



ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



ГУ ТО КЦСОН № 1

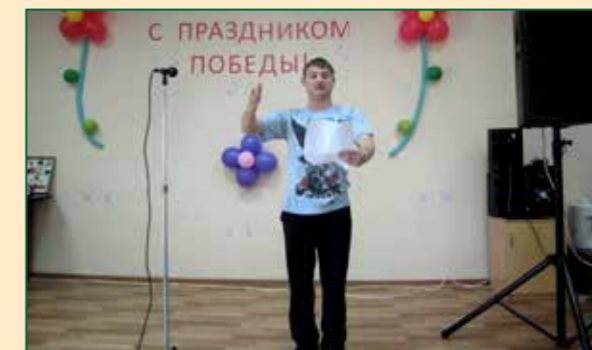


Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
III. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
3.	Культурно-досуговая деятельность, развивающая деятельность	ГУ ТО СРЦН №3 ГУ ТО «Кимовский ПНИ» ГУ ТО КЦСОН №3	Развивающая программа «Калейдоскоп». Кружковая работа (совместное творчество клиентов и сотрудников при проведении праздников: театрализованные постановки, рукоделие).	г. Новомосковск

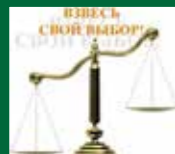


ГУ ТО «Кимовский ПНИ»



ГУ ТО КЦСОН №3

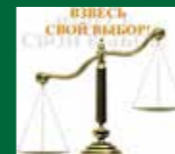




Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО СРЦН №3



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

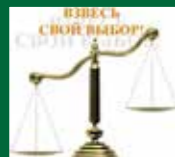
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
III. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
3.	Культурно-досуговая деятельность, развивающая деятельность	ГУ ТО СРЦН №4 ГУ ТО КЦСОН №4	«Кукольный театр» (изготовление кукол, театральные постановки с участием подопечных). Слесарная, столярная, швейная мастерские; развивающие кружки.	г. Щекино г. Ефремов, ул. Строителей, д. 41а



ГУ ТО СРЦН №4



ГУ ТО КЦСОН №4



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области

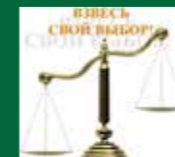
№ п/п	Направления работы	Учреждения социального обслуживания	Содержание работы	Примечания
III. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
3.	Культурно-досуговая деятельность, развивающая деятельность	ГУ ТО КЦСОН №6 ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат» ГУ ТО СРЦН №2 ГУ ТО ЦСО №3 ГУ ТО ЦСО №1 ГУ ТО КЦСОН №2 ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей» ГУ ТО «Северо-Агеевский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Создана система реабилитационного досуга: творческие мастерские, художественное творчество, спортивные достижения, тематические праздники, экскурсии.	г. Узловая, Урочище «Красный лес»



ГУ ТО ЦСО №1

ГУ ТО «Белевский ПНИ»

ГУ ТО КЦСОН № 2



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей»



ГУ ТО ЦСО № 3



ГУ ТО КЦСОН №6



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



ГУ ТО СРЦН №2



ГУ ТО КЦСОН № 5



Лучшие практики учреждений социального обслуживания населения Тульской области



ГУ ТО «Северо-Агеевский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Нормативная правовая база, регулирующая проведение независимой оценки качества оказания услуг

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» (Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2014 г. № 1263 «О признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286»)
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, которым утвержден план мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, на 2013-2015 годы.
4. Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения».
5. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
6. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения».
7. Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».
8. Приказ министерства труда и социальной защиты Тульской области от 26 мая 2015 г. № 134-осн. «Об определении организации - оператора».
9. Приказ министерства труда и социальной защиты Тульской области от 02 июня



- 2015 г. № 161-осн. «Об утверждении технического задания на проведение работы по независимой оценке качества работы организаций, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания, организацией – оператором».
10. Приказ Минтруда России от 29 февраля 2016 г. № 80 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания».
11. Приказ министерства труда и социальной защиты Тульской области от 22 марта 2016 г. № 103-осн. «Об определении организации - оператора».
12. Приказ министерства труда и социальной защиты Тульской области от 29 марта 2016 г. № 113-осн. «Об утверждении плана по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов».



Учреждения социального обслуживания населения Тульской области

Комплексные центры социального обслуживания населения

ГУ ТО КЦСОН №1

Директор - Борзов Анатолий Вячеславович; тел.: 8(4872) 33-39-46;
сайт: <http://cson-tula.ru>

ГУ ТО КЦСОН №2

Директор – Ильина Людмила Анатольевна; тел.: 8(48753) 4-20-73;
сайт: <http://aleksincson.i-ed.ru>

ГУ ТО КЦСОН №3

Директор – Терехина Лариса Михайловна; тел.: 8(48761) 2-43-64;
сайт: <http://cso-bogorod.ru>

ГУ ТО КЦСОН №4

Директор – Денисова Ольга Ивановна; тел.: 8(48741) 5-57-24;
сайт: <http://ефрдети.рф>

ГУ ТО КЦСОН №5

Директор – Бабыкина Елена Вячеславовна; тел.: 8(48754) 6-28-77;
сайт: <http://skaska-kir.wix.com/skaska>

ГУ ТО КЦСОН №6

Директор – Шевнина Татьяна Анатольевна; тел.: 8(48731) 7-83-37;
сайт: <http://uzlovaya-kcson6.ru>



Центры социального обслуживания населения

ГУ ТО ЦСО №1

Директор - Федина Елена Александровна; тел. 8(48762) 6-42-51;
сайт: <http://cso1-71.ru>

ГУ ТО ЦСО №2

Директор - Загвозкина Оксана Викторовна; тел. 8(48763) 2-34-89;
сайт: <http://Suvorov-cso.ru>

ГУ ТО ЦСО №3

Директор - Амирджанян Нуне Грачиловна; тел. 8(48751) 5-38-37;
сайт: <http://gutocso3.ru>

Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних

ГУ ТО СРЦН №1

Директор – Ковалева Галина Петровна; тел.: 8(4872) 50-73-55;
сайт: <http://cpd-tula.ru>

ГУ ТО СРЦН №2

Директор – Захарова Любовь Алексеевна; тел. 8(48736) 4-11-96;
сайт: <http://odoev-centr.umi.ru>

ГУ ТО СРЦН №3

Директор – Ефимова Ирина Владимировна; тел. 8(48762) 6-69-84;
сайт: <http://czentr-semya.ru>

ГУ ТО СРЦН №4

Директор - Ильичева Вера Анатольевна; тел. 8(48732) 3-26-68;
сайт: <http://centrdubna.ru>



Дома-интернаты

ГУ ТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Директор - Хамзин Виталий Сабитович; тел.: 8(48732) 2-12-59;
сайт: <http://dubna-zabota.ru>

ГУ ТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Директор - Новиков Александр Николаевич; тел.: 8(48736) 4-12-93;
сайт: <http://domprest-odoev.ru>

ГУ ТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Директор - Бятова Елена Петровна; тел.: 8(48751) 6-32-88;
сайт: <http://dipervomay.ru>

ГУ ТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Директор - Кальянов Михаил Михайлович; тел.: 8(48761) 9-16-29;
сайт: <http://tdi-tovarkovo.ru>

ГУ ТО «Северо-Агеевский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Директор - Рыбин Евгений Анатольевич; тел.: 8(48763) 4-31-24;
сайт: <http://diageevskoe.ucoz.net>

ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей»
Директор - Михеев Николай Иванович; тел.: 8(48751) 3-86-07;
сайт: <http://detdomgd.ru>



Психоневрологические интернаты

ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат»
Директор - Драгушина Наталья Викторовна; тел.: 8(48735) 5-22-11;
сайт: <http://kimovskpni.ucoz.com>

ГУ ТО «Красивский психоневрологический интернат»
Директор - Курдюмов Сергей Владимирович; тел.: 8(48756) 5-01-11;
сайт: <http://krasivka.ru>

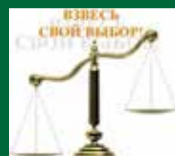
ГУ ТО «Веневский психоневрологический интернат»
Директор - Герр Галина Васильевна; тел.: 8(48745) 2-11-06;
сайт: <http://venevpni.ru>

ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат»
Директор - Румянцева Галина Юрьевна; тел.: 8(4872) 30-08-51;
сайт: <http://pnitula.ru>

ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат»
Директор - Жаворонкова Светлана Викторовна; тел.: 8(48742) 4-26-43;
сайт: <http://pni-belev.ru>

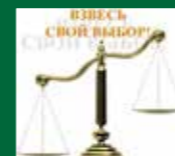
ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»
Директор - Шубинская Эвелина Борисовна; тел.: 8(4872) 30-97-78
сайт: <http://kriziscentr71.ru>

ГУСОН ТО «Региональный ресурсный центр «Перспектива»
Директор - Душкин Александр Иванович; тел.: 8(4872) 50-73-86
сайт: <http://gu-perspektiva.ru>



Информация об учреждениях

Наименование учреждения	Зоны обслуживания, юридический адрес
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №1» (ГУ ТО КЦСОН №1)	г. Тула, Ленинский район; г. Тула, пер. Шевченко, д. 10
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №2» (ГУ ТО КЦСОН №2)	Алексинский, Заокский, Ясногорский районы; г. Алексин, ул. Пионерская, д. 2
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №3» (ГУ ТО КЦСОН №3)	Богородицкий, Воловский, Куркинский районы; г. Богородицк, ул. Пролетарская, д. 41
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №4» (ГУ ТО КЦСОН №4)	Ефремовский, Тепло-Огаревский, Каменский районы; г. Ефремов, ул. Строителей, д. 41а
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №5» (ГУ ТО КЦСОН №5)	Киреевский район; г. Киреевск, ул. Комарова, д. 17
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №6» (ГУ ТО КЦСОН №6)	Узловский район; пос. Каменецкий, ул. Театральная, д. 6а
ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1» (ГУ ТО ЦСОН №1)	Новомосковский, Веневский, Кимовский районы, г.Донской; г. Новомосковск, ул. Коммунистическая, д. 3
ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2» (ГУ ТО ЦСОН №2)	Суворовский, Одоевский, Арсеньевский, Белевский районы; г. Суворов, ул. Грибоедова, д. 17
ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №3» (ГУ ТО ЦСОН №3)	Щекинский, Чернский, Плавский, Дубенский районы; г. Щёкино, ул. Л. Толстого, д. 2а
ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1» (ГУ ТО СРЦН №1)	г. Тула, Веневский район; г. Тула, ул. Калинина, д. 20, к. 3
ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2» (ГУ ТО СРЦН №2)	Одоевский, Суворовский, Белевский, Арсеньевский, Плавский районы; п. Одоев, ул. Октябрьская, д. 72а
ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3» (ГУ ТО СРЦН №3)	Новомосковский район, г. Донской; г. Новомосковск, ул. Бережного, д. 15
ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4» (ГУ ТО СРЦН №4)	Дубенский, Щекинский, Чернский, Ленинский районы; Дубенский район, п. Гвардейский, ул. Молодёжная, д. 11



Информация об учреждениях

Наименование учреждения	Юридический адрес
Государственное учреждение Тульской области «Белевский психоневрологический интернат»	Тульская область, г. Белев, ул. Спортивная, д. 29
Государственное учреждение Тульской области «Веневский психоневрологический интернат»	Тульская область, Веневский район, с. Щучье, ул. Центральная, д. 1а
Государственное учреждение Тульской области «Тульский психоневрологический интернат»	Тульская область, Ленинский район, д. Прудное, д. 100
Государственное учреждение Тульской области «Кимовский психоневрологический интернат»	Тульская область, Кимовский район, пос. Новольвовск
Государственное учреждение Тульской области «Красивский психоневрологический интернат»	Тульская область, Чернский район, дер. Красивка, ул. Центральная, д. 1
Государственное учреждение Тульской области «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Дубенский район, пос. Дубна, ул. Красноармейская, д. 85
Государственное учреждение Тульской области «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Одоевский район, п. Одоев, ул. К. Маркса, д. 69
Государственное учреждение Тульской области «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Щекинский район, р.п. Первомайский, ул. Пролетарская, д.1
Государственное учреждение Тульской области «Северо-Агеевский специальный дом - интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Суворовский район, пос. Северо-Агеевский, ул. Ленина, д. 8
Государственное учреждение Тульской области «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Богородицкий район, пос. Товарковский, пер. Советский, д. 40
Государственное учреждение Тульской области «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых и слепых детей»	Тульская область, Щекинский район, пос. Головеньковский, д. 28а
Государственное учреждение социального обслуживания населения Тульской области «Кризисный центр помощи женщинам»	г. Тула, ул. Демонстрации, д. 11
Государственное учреждение социального обслуживания населения Тульской области «Региональный ресурсный центр «Перспектива»	г. Тула, ул. Епифанская, д. 189

