

Независимая система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания
Республики Карелия

Внутренняя система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг

Самообследование организации социального обслуживания

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

Качественный и количественный анализ результатов внутреннего мониторинга оценки качества осуществления деятельности организации и оказания социальных услуг.

№.	Виды мониторинга	Даты проведения	Количество принимающих участие (чел)			Индикаторы	Результат мониторинга (значение индикатора деленное на 100) баллы	Точки роста
			Стацио нар	Полустацио нар	надомное обслуживан ие			
I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания								
2.	Использование специалистами информационно-телекоммуникационных сетей	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		81% доля специалистов, использующих информационно-телекоммуникационные сети в профессиональной деятельности 89% доля специалистов, использующих информационно-телекоммуникационные сети в профессиональной деятельности	0.85	- Привлечение работников к обучению использования сети интернет в работе будет способствовать повышению уровня компетентности работников организации; - Использование в работе информационно-телекоммуникационных технологий будет способствовать информационной открытости организации.
Итого среднее значение по критерию в баллах: 0.84								
IV. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания								
7.	Доброжелательность, вежливость и внимательность	29.08.2017г., 30.08.2017г.	4		0	100% доля получателей социальных услуг (либо их		- Важно для системного непрерывного развития работников Центра продолжать внедрять (расширять) комплекс мер,

	работников			12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож)		родственников), высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания 100% доля получателей социальных услуг (либо их родственников), высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1	направленный на совершенствование профессиональных навыков и умений в соответствии с их персональными профессиональными потребностями, постановку сложных профессиональных задач, создание ситуаций, способствующих развитию управленческих качеств работников, предоставление работникам возможности брать ответственность (принимать решения в рамках компетенции), стимулирование сотворчества коллектива; - Полезно извещать работников о возможности дистанционного повышения уровня образования (переподготовки) в соответствии с реализуемой профессиональной деятельностью (информирование об учебных заведениях, оказание помощи в оформлении документов при поступлении на заочную форму обучения и т.д.).
				15 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)		100% доля получателей социальных услуг (либо их родственников), высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания		
8.	Уровень компетентности работников	29.08.2017г., 30.08.2017г.	4	12 (отделение социальной помощи семье и	0	100% доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания 100% доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников	1	- Полезно определить (уточнить) стратегические цели администрации Центра по развитию потенциала сотрудников через формирование внутренней системы оценки персональных и коллективных профессиональных затруднений, достижений и деловых качеств, готовности сотрудников к достижению поставленных целей; - Ценно продолжать включать сотрудников в деятельность по применению инноваций, тем самым

				детям г. Пудож) 15 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)		организации социального обслуживания 100% доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания		повышать их восприимчивость и открытость к изменениям, к развитию; - Значимо включение сотрудников (заинтересованных работников) в развивающие программы, определяя для них чёткие ориентиры развития их профессиональной деятельности, личностного развития, мотивирование их к достижению профессионального мастерства; - Целесообразно реализовать систему мониторинга кадров Центра с целью выявления наиболее активных сотрудников (заинтересованных работников), которым можно поручить руководство (со-руководство) реализацией каким-либо проектом или инновацией.
9.	Проявление универсальных навыков работников	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		82% доля проявленности универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности 88% доля проявленности универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности	0,93	- Изучение и использование в работе инновационных форм и методов организации деятельности Центра. - Возможность участвовать в публичных выступлениях повысит уровень проявления универсальных навыков работников организации.
10.	Проявление навыков предоставления услуг в коллективе работников	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9			88% доля проявленности навыков предоставления услуг в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности	0,95	- Изучение индивидуальных потребностей получателей услуг; - Проведение регулярной работы по передаче опыта работы наставников молодым работникам учреждения; - Привлечение работников к работе в команде, активное участие в совместных проектах будет способствовать развитию духа коллективного творчества.

				11		92% доля проявленности навыков предоставления услуг в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности		
11.	Проявление управленческих навыков в коллективе работников	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		85% доля проявленности управленческих навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности 100% доля проявленности управленческих навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности	0,93	- Более активное привлечение работников к участию в управлении учреждением повысит уровень управленческих компетенций коллектива; - Создание эффективно действующей сотворческой команды в Центре даст возможность проявить управленческие навыки работников.
12.	Качество профессионализма коллектива	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		88% доля работников, удовлетворенных качеством профессионализма коллектива в полной мере 92% доля проявленности управленческих навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности	0,94	- Повышению качества профессионализма коллектива будет способствовать участие работников на семинарах, курсах повышения профессионального мастерства, обмен опытом, изучение и распространение собственного опыта организации. - Проведение коллективных тренингов по повышению уровня профессиональной этики, на преодоление признаков эмоционального выгорания повлияет на повышение качества профессионализма коллектива.
13.	Уровень доверия в коллективе	29.08.2017г., 30.08.2017г.	4			82% доля работников, имеющих высокий уровень доверия в		- Организация совместных мероприятий (формальных и неформальных), позволяющих каждому сотруднику

				11		коллективе в % от общего числа отмеченных сотрудников 78% доля работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе в % от общего числа отмеченных сотрудников	0,80	проявить активность, повысить уровень профессионального и личного доверия и авторитета у коллег; - Участие в коллективных проектах, предоставление возможности каждому работнику проявлять компетенции руководителя творческой группы будет способствовать повышению уровня доверия в коллективе.
--	--	--	--	----	--	--	------	--

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,89

V. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

16.	Удовлетворенность качеством групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых)	29.08.2017г., 30.08.2017г.	4	12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) 15 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)	0	100% доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) 100% доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) 100% доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)	1	- Целесообразно оптимизировать работу со всеми работниками (в т.ч. и с техническим персоналом) по формированию у них чувства принадлежности и ответственности к процессу предоставления качественных социальных услуг; - Необходимо совершенствовать систему изучения потребностей и удовлетворённости получателей услуг и работников Центра с целью оказания им своевременной, адресной и профессиональной поддержки в повышении социальной компетенции, развитии творческого потенциала и улучшении качества жизни; - Применение инновационных форм и методов работы, нетрадиционных приемов организации групповых мероприятий повысит интерес и удовлетворенность получателей услуг.
-----	--	-------------------------------	---	---	---	--	---	---

Итого среднее значение по критерию в баллах: 1

VI. Оценка созидательности управленческого процесса

23.	Понимание работниками миссии и цели организации	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		100% доля работников, понимающих миссию и цели организации 100% доля работников, понимающих миссию и цели организации	1	- Продолжение трансляции миссии, целей и задач учреждения и совместное участие в осуществлении мероприятий для реализации миссии учреждения.
24.	Принятие работниками миссии и цели организации	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		100% доля работников, принимающих миссию и цели организации 100% доля работников, принимающих миссию и цели организации	1	- Включение сотрудников в определение (формулирование, внесение изменений и дополнений) миссии и целей деятельности Центра, отражающих баланс между ресурсами организации и реальными её возможностями; - Создание условий для детализации миссии и целей организации для разных категорий сотрудников (понимание каждым работником, как его деятельность влияет на достижение общих целей организации, осознание своей роли в осуществлении процессов, концентрация усилий в соответствии с миссией и целями организации).
25.	Осознанность работниками собственной принадлежности к со творческой команде организации	29.08.2017г., 30.08.2017г.	9	11		95% доля работников, осознающих себя членами созидательной команды организации 100% доля работников, осознающих себя членами созидательной команды организации	0,98	- Важно повышать уровень самооценки у всех работников, обеспечить высокий уровень подготовленности коллектива к со творческой деятельности; - Участие в совместных творческих проектах будет способствовать формированию со творческой команды коллектива; - Предоставление возможности организовать, проводить и руководить проектами будет способствовать формированию у членов коллектива осознанной принадлежности к со творческой команде.
26.	Осознанность получателями услуг собственной	29.08.2017г., 30.08.2017г.	4		0	100% доля получателей услуг, осознающих себя членами		- Активное привлечение к участию в совместных творческих проектах, мероприятиях получателей услуг и

	принадлежности к со творческой команде организации			12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож)		сотворческой команды организации 100% доля получателей услуг, осознающих себя членами сотворческой команды организации	0,96	работников повысит осознанность получателями услуг принадлежности к со творческой команде; - Увеличение количества авторских проектов, созданных в Центре с участием получателей услуги (законных представителей).
Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,99								
ВСЕГО среднее значение по всем критериям в баллах: 0,93								

Руководитель организации: _____ /Андерсон Т.А./

Дата: 30.08.2017 г.