**Отчет об исполнении**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**ГБУ КО «Кировский центр социального облуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»**

**по результатам независимой оценки на 2017-2018г.**

**за III квартал 2018 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель независимой оценки качества работы учреждения  | Мероприятия, направленные на повышение качества работы | Срок исполнения | Результат исполнения | Ответственный |
|
| ***I.Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*** |
| 1 | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет) | Размещение, поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bas.gov.ru), (cso-kirov.ru), на информационных стендах в помещении организации, в соответствии с  ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | Постоянно | Информация об Учреждении и его деятельности размещённая на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bas.gov.ru), (cso-kirov.ru), на информационных стендах в помещении организации проверена и проанализирована на актуальность и соответствия ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». | Директор учреждения,руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | Своевременное обновление специальной версии сайта адаптированной для людей имеющих трудности со зрением | Постоянно | Своевременно производится обновление  версии плагина Comfortable Reading (Версия для слабовидящих), что обеспечивает корректную работу данного плагина.  | Директор учреждения, ответственный за ведение интернет – сайта |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) | Постоянный мониторинг исправности и качественного функционирования дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг, обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения, обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты | Постоянно | Дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг исправны.В случае обнаружения некачественного функционирования в кротчайшие сроки применяются меры для устранения технической ошибки. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | Ежемесячный мониторинг результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг | Ежемесячно | В установленные сроки проводится мониторинг результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг. | Директор учреждения |
| Проведение инструктажей со специалистами по предоставлению информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг | Ежеквартально | В августе 2018 г.- психологом учреждения проведено повторное обучение специалистов на тему «Основные правила общения с инвалидами при использовании дистанционных способов взаимодействия». |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Размещение, обновление на официальном сайте учреждения (cso-kirov.ru) почтового адреса и схем проезда до учреждения, часов приема руководителя. Размещение и своевременная замена на информационном стенде учреждения книги отзывов и предложений, журнала регистрации обращений граждан | Постоянно | На сайте учреждения (cso-kirov.ru) размещена отредактированная форма «Обратная связь».На информационных стендах учреждения размещены «Книги отзывов и предложений» | Директор учреждения,руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | Размещение, поддержание в актуальном состоянии информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте учреждения (cso-kirov.ru) | Постоянно | На сайте Учреждения (cso-kirov.ru) размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта |
| 7 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел.Размещённый на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 15 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| ***II.Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения*** |
| 1 | Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | Проведение анкетирования получателей социальных услуг на удовлетворенность доступностью оказания услуг | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных на удовлетворенность доступностью оказания услуг | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| Обеспечить благоустройство учреждения и прилегающей территории, обеспечить возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей социальных услуг, продолжить работу по укреплению материально – технической базы учреждения | 2018 г. | В рамках благоустройства учреждения и прилегающей территории проведены осенние субботники. |
| 2 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Проведение работы по укомплектованию учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, организация работы с учебными заведениями по привлечению бедующих специалистов, выпускников по программам «Социальная работа» | 2017-2018 г. | Ведется работа по укомплектованию учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. | Директор учреждения |
| ***III. Время ожидания предоставления социальных*** |
| 1 | Доля получателей услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания в очереди при получении социальных услуг | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания в очереди при получении социальных услуг | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг | Постоянно | В полной мере обеспечены условия для оперативного приема получателей социальных услуг |
| Обеспечить скоординированное взаимодействие обособленных подразделений учреждения для исключения причин длительного ожидания предоставления социальных услуг | Постоянно | Для обеспечения скоординированного взаимодействие обособленных подразделений учреждения проводится постоянный мониторинг дистанционных способов связи, а так же проводятся ежемесячные совещания руководителей структурных подразделений. |
| 2 | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальной услуги | Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| Обеспечение индивидуального клиент ориентированного подхода, анализ результатов проведенных консультаций. | Постоянно | Учитывая возрастные и физические особенности категории обращаемых граждан психологом учреждения, были разработаны дополнительные обучающие лекции для специалистов, осуществляющих прием и консультирование клиентов. Данные лекции проводятся ежемесячно. |
| ***IV.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*** |
| 1 | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Проведение анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| Проведение общего собрания работников учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов Кодекса этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону | I квартал2018 г. | - |
| 2 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Проведение анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений, специалист по кадрам |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| Активизировать методическую работу в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы | Постоянно | На ежемесячных совещаниях руководителей структурных подразделений изучаются и анализируются на возможность внедрения передовые опыты и формы работы. |
| Обеспечить проведение семинаров, инструктажей, лекций, плановых совещаний направленных на повышение компетенции работников учреждения | Постоянно | За отчетный период проведено 2 семинара:- «Реализация 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;-«Основные правила общения с инвалидами при использовании дистанционных способов взаимодействия»;3 инструктажа-повторный инструктаж по охране труда;-инструктаж по недопущению ЧС;-инструктаж по экстренной эвакуации в случае возникновении пожара. |
| Обеспечить обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «Наставничество» | Постоянно | В отчетном периоде принят 2 молодых специалиста на должность социальный работник, прошедших 3-х недельную стажировку через форму «Наставничество». |
| 3 | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников | 2018 г. | В отчетном периоде обучения и повышения квалификации прошли 111 чел.Проведено обучение социальных работников и заведующих отделениями по программе «Оказания первой помощи пострадавшим». | Директор учреждения, специалист по кадрам |
| ***V. Удовлетворённость качеством оказания услуг*** |
| 1 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | Проведение адресных плановых проверок качества оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому | Ежеквартально | Разработан и утвержден план адресных плановые проверок качества оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому. За отчетный период проведено 17 проверок. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Проведение аналитического опроса получателей социальных услуг на потребность внедрения дополнительных социальных услуг, развитие досуговой и образовательной деятельности | Постоянно | Организован аналитический опрос получателей социальных услуг на потребность внедрения дополнительных социальных услуг, развитие досуговой и образовательной деятельности. Данные предложения принимаются в виде комментариев при проведении анкетирования, а так же на официальном сайте учреждения. |
| Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах | Еженедельно | С целью оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах в отчетном периоде было организованно выездов «Мобильной бригады» в отдалённые сельские поселения. Данной услугой воспользовались 778 чел. |
| 2 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных | Проведение анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | Постоянно | Проведено анкетирование 150 чел. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | 2017-2018 г. | Проведен предварительный (за III квартал) анализ анкетирования получателей социальных услуг. |
| 3 | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетный период на 100 получателей социальных услуг | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением | По мере поступления | В отчетном периоде жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением не поступало. | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Учет предложений, пожеланий и замечаний получателей социальных услуг в деятельности учреждения, поданных в письменной, электронной, устной форме. | 2017-2018 г. | Предложения, пожелания и замечания (в отчетном периоде не поступало) получателей социальных услуг в деятельности учреждения, поданные в письменной, электронной, устной форме – учитываются, анализируются на ежемесячных совещаниях руководителей структурных подразделений. |
| 4 | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | Повышение имиджа учреждения путем информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информационных стендов в отделениях, работа со СМИ, интернет). | Постоянно | Для обеспечения повышения имиджа учреждения информация о проводимых мероприятиях и деятельности размещается в районной газете «Песочня», «Знамя труда», «Сельские зори», на официальном сайте.  | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| ***VI.Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, социально ориентирных некоммерческих организаций и спонсоров*** |
| 1 | Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров и социально-ориентированных некоммерческих организаций | Расширение сотрудничество с учреждениями культуры и образования, волонтерскими движениями, общественными организациями | Постоянно | Ведется тесное сотрудничество с волонтерским отрядом «Свежий ветер», волонтерами МКУ «Кировский лицей». | Директор учреждения,руководители структурных подразделений |
| Организовать работу Попечительского совета | III квартал2018 г. | Организована работа попечительского совета .  |
| Максимальная популяризация (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, работа со СМИ, интернет) о проводимых мероприятиях, проектах с целью привлечения спонсорской помощи | Постоянно | В течении года ведется информационная работа с целью привлечения спонсорской помощи.  |

 Директор А.В.Смолко