

**Отчет об исполнении  
мероприятий по улучшению качества работы  
ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»  
по результатам независимой оценки на 2017-2018г.  
за 2018 год.**

№ Показатель независимой оценки качества работы учреждения	Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Результат исполнения	Ответственный
<p><b>1</b></p> <p>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет)</p>	<p><b>1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b></p> <p>Размещение, поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<a href="http://www.bas.gov.ru">www.bas.gov.ru</a>), (cso-kirov.ru), на информационных стендах в помещениях организации, в соответствии с ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Информация об Учреждении и его деятельности размещена на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<a href="http://www.bas.gov.ru">www.bas.gov.ru</a>), (cso-kirov.ru), на информационных стендах в помещениях организации проверена и проанализирована на актуальность и соответствие ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».</p>	<p>Директор учреждения, руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта</p>
<p><b>2</b></p> <p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</p>	<p>Своевременное обновление специальной версии сайта адаптированной для людей имеющих трудности со зрением</p>	<p>Постоянно</p>	<p>В июне 2018 г.- произведено обновление версии плагина Comfortable Reading (Версия для слабовидящих), что обеспечивает корректную работу данного плагина.</p>	<p>Директор учреждения, ответственный за ведение интернет – сайта</p>

3	<p>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)</p>	<p>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</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг исправны. В случае обнаружения некачественного функционирования в кратчайшие сроки применяются меры для устранения технической ошибки.</p>	<p>Директор учреждения, руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет-сайта</p>
3	<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия социальных услуг для получения необходимой информации</p>	<p>Ежемесячный мониторинг результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия социальных услуг</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>В установленные сроки проведен мониторинг результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг.</p>	<p>Директор учреждения</p>
4	<p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг</p>	<p>Проведение инструктажей со специалистами по предоставлению информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>В мае 2018 г. - психологом учреждения проведено обучение специалистов на тему «Основные правила общения с инвалидами при использовании дистанционных способов взаимодействия».</p>	<p>Директор учреждения</p>
5	<p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг</p>	<p>Размещение, обновление на официальном сайте учреждения (cso-kirov.ru) почтового адреса и схем проезда до учреждения, часов приема руководителей. Размещение и своевременная замена на информационном стенде учреждения книги отзывов и предложений, журнала регистрации обращений граждан</p>	<p>Постоянно</p>	<p>На сайте учреждения (cso-kirov.ru) размещена отредактированная форма «Обратная связь». На информационных стендах учреждения размещены «Книги отзывов и предложений»</p>	<p>Директор учреждения, руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет-сайта</p>
6	<p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p>	<p>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)</p>	<p>Постоянно</p>	<p>В мае 2018 года, на сайте Учреждения (cso-kirov.ru) размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.</p>	<p>Директор учреждения, руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет-сайта</p>

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации)	Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	Постоянно 2017-2018 г.	По итогам года проведено анкетирование 525 чел. Размещённый на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел. Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
<b>II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Проведение анкетирования получателей социальных услуг на удовлетворенность доступностью оказания услуг	Постоянно	По итогам года проведено анкетирование 525 чел. Размещённый на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел. Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
Укомплектованность организации социальными специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, организациями по привлечению ведущих специалистов	Обеспечить благоустройство учреждения и прилегающей территории, обеспечить возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей социальных услуг, продолжить работу по укреплению материально – технической базы учреждения Проведение работы по укомплектованию учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, организации работы с учебными заведениями по привлечению ведущих	2018 г. 2017-2018 г.	В рамках благоустройства учреждения и прилегающей территории проведены субботники, проведен косметический ремонт холла учреждения.	Директор учреждения

специалистов, выпускников по программам «Социальная работа»				
Доля получателей услуг, которые ожидали предоставления 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	По итогам года проведено анкетирование 525 чел. Размещённый на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел.	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
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	Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания в очереди при получении социальных услуг	2017-2018 г.	Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	
Обеспечение условий для оперативного приема 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 для исключения причин длительного ожидания предоставления социальных услуг	Обеспечить скоординированное взаимодействие обособленных подразделений для исключения причин длительного ожидания предоставления социальных услуг	Постоянно	Для обеспечения скоординированного взаимодействия обособленных подразделений учреждения проводится постоянный мониторинг дистанционных способов связи, а так же проводятся ежемесячные совещания руководителей структурных подразделений.	
Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения	Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения	Постоянно	По итогам года проведено анкетирование 525 чел. Размещённый на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел.	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения	Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения	2017-2018 г.	Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	

<p>Обеспечение индивидуального клиент ориентированного подхода, анализ результатов проведенных консультаций.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>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.</p>
<p><b>IV. Добросовестность, вежливость, компетентность работников социального обслуживания</b></p>		
<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения</p>	<p>Постоянно</p>	<p>По итогам года проведено анкетирование 525 чел. Размещенный на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел.</p>
<p>Внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	<p>2017-2018 г.</p>	<p>Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</p>
<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания,</p>	<p>1 квартал 2018 г.</p>	<p>В феврале 2018 г. - 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</p>
<p>от общего числа опрошенных</p>	<p>Постоянно</p>	<p>По итогам года проведено анкетирование 525 чел. Размещенный на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел. Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной</p>

Директор учреждения,  
руководители структурных подразделений.

Директор учреждения,  
руководители структурных подразделений, специалист по кадрам

Активизировать методическую работу в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы	мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.		Постоянно	На ежемесячных совещаниях руководители 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	За отчетный период проведено 8 семинаров: - «Профессиональная этика социального работника»; - «Реализация 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; - «Основные правила общения с инвалидами при использовании дистанционных способов взаимодействия»; - «Синдром профессионального выгорания» - «Государственные стандарты социального обслуживания населения» 3 инструктажа -повторный инструктаж по охране труда: -инструктаж по недопущению ЧС; -инструктаж по экстренной эвакуации в случае возникновения пожара.	Постоянно	Постоянно	В отчетном периоде принят 2 молодых специалист на должность социального работника, прошедших 3-х недельную стажировку через форму «Наставничество».
Обеспечить обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «Наставничество»		Постоянно	2018 г.	В отчетном периоде обучения и повышения квалификации прошли 118 чел. лист по кадрам
Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	3		Директор учреждения, специализация по кадрам

<p>ции/профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников</p>				
<p><b>V. Удовлетворённость качеством оказания услуг</b></p>				
<p>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>Проведение адресных плановых проверок качества оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому</p> <p>Проведение аналитического опроса получателей социальных услуг на потребность внедрения дополнительных социальных услуг, развитие досуговой и образовательной деятельности</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>Постоянно</p>	<p>Разработан и утвержден план адресных плановых проверок качества оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому. За отчетный период проведено 107 проверок.</p> <p>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.</p>	<p>Директор учреждения, руководители структурных подразделений</p>
<p>Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах</p>	<p>Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах</p>	<p>Еженедельно</p>	<p>С целью оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах в отчетном периоде было организовано выездов «Мобильной бригады» в отдалённые сельские поселения Кировского, Барятинского, Куйбышевского районов.</p>	
<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том</p>	<p>Проведение анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>По итогам года проведено анкетирование 525 чел.</p> <p>Размещённый на официальном сайте учреждения онлайн-опрос получателей социальных услуг посетили 17 чел.</p>	<p>Директор учреждения, руководители структурных подразделений</p>

числе удовлетворенных	Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	2017-2018 г.	Проведен ежегодный анализ анкетирования получателей социальных услуг. Анализ анкетирования показал, что получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жителей области получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждениям	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждениям	По мере поступления	В отчетном периоде жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждениям не поступало.
3	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	Постоянно	Для обеспечения повышения имиджа учреждения информация о проводимых мероприятиях и деятельности размещается в районной газете «Песочня», «Знамя труда», «Сельские зори», на официальном сайте.
<b>VI. Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, социально ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров</b>			
1	Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров и социально-ориентированных некоммерческих организаций	Постоянно	Ведется тесное сотрудничество с волонтерским отрядом «Свежий ветер», МКУ «Кировский лицей», МКУ «ЦБС».
	Организовать работу Попечительского совета	III квартал 2018 г.	20 августа 2018 г. организована работа попечительского совета.
	Максимальная популяризация (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения)	Постоянно	В преддверии Дня победы, Дня пожилого человека, Дня инвалида - проведена информационная работа с



ждения, работа со СМИ, интернет) о проводимых мероприятиях, проектах с целью привлечения спонсорской помощи

целью привлечения спонсорской помощи.



Директор

А.В.Смолко