**ОТЧЕТ**

**по выполнению плана мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУ КО «Обнинский центр социального обслуживания граждан**

**пожилого возраста и инвалидов» по результатам независимой оценке качества**

**I квартал 2019**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятия** | **Срок исполнения** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| **Показатель 1. Доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | |
| 1.  2.  3. | Проведение инструктажа со специалистами учреждения по предоставлению необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  Проведение ежемесячного мониторинга получателей социальных услуг по оценке степени удовлетворенности получения необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия  Продолжение работы по размещению информации об организации социального обслуживания на общедоступных информационных ресурсах | 1 квартал 2019  Постоянно  Постоянно | Заведующий отделением  Заведующий отделением  Директор | 15.01.2019 проведен инструктаж со специалистами учреждения «Владение навыками предоставления необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия»  В 1 квартале 2019 в мониторинге «Удовлетворенность получателей социальных услуг предоставленными услугами» приняли участие 57 человек  Размещение информации об организации социального обслуживания на сайтах учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Количество владеющих навыками предоставления необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия специалистов от общего числа опрошенных  Положительные отзывы со стороны населения, рост количества получателей социальных услуг, повышение качества предоставляемых услуг.  Повышение информированности населения об организации социального обслуживания |
| **Показатель 2 Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 1.  2. | Анализ кадрового потенциала учреждения  Создание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий) | 1 раз в квартал  Постоянно | Специалист по кадрам  Директор | Постоянный кадровый контроль  Планомерная работа по специальной оценке условий труда (СОУТ) в учреждении. В 1 квартале 2019 проведена специальная оценка условий труда. | Сформированная база сотрудников по уровню образования  Снижение текучести кадров |
| **Показатель 4 Доброжелательность, вежливость, компетентность организаций социального обслуживания** | | | | | |
| 1.  2.  3.  4. | Продолжение работы по созданию доброжелательной обстановки, вежливости и внимания сотрудников к каждому получателю социальных услуг  Внутренний контроль за качеством предоставления социальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»  Обучение и проведение обучающих семинаров, мастер классов, организация методической помощи молодым специалистам, развитие системы «наставничество»  Методическая работа с целью изучения и обобщения передового опыта | Постоянно  Постоянно  Постоянно  Постоянно | Директор, заведующий отделением  Директор, заведующий отделением, Попечительский совет учреждения  Директор, заведующий отделением  Директор, заведующий отделением | 01.03.2019 собрание трудового коллектива учреждения «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»  Административно-общественный контроль за качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг по плану проведения внутреннего контроля учреждения  Повышение квалификации сотрудников учреждения. В 1 квартале 2019 обучение прошли 2 сотрудника учреждения  В 1 квартале 2019 изучение опыта Рязанской области по долговременному уходу | Повышение уровня культуры обслуживания  Обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, совершенствование системы качества.100% удовлетворенность получателей социальных услуг. за 1 квартал 2019 13 письменных Благодарностей от получателей социальных услуг.  Повышение уровня эффективности работы с получателями социальных услуг  Повышение квалификации сотрудников |
| **Показатель 5 Удовлетворенность качеством услуг** | | | | | |
| 1.  2. | Проведение дополнительных занятий с сотрудниками о персональной ответственности за качество предоставляемых услуг  Продолжение работы по межведомственному взаимодействию (в рамках социального сопровождения) с учреждениями и организациями здравоохранения, образования, культуры и общественными организациями | Постоянно  Постоянно | Директор, заведующий отделением  Директор, заведующий отделением | Разработана Карта коррупционных рисков, с каждым из сотрудников учреждения проведен инструктаж о персональной ответственности каждого сотрудника за результат работы  В 1 квартале 2019 2 гражданам в рамках социального сопровождения оказана помощь | Повышение ответственности сотрудников учреждения за проделанную работу  Положительные отзывы со стороны населения |
| **Показатель 6 Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов, социально ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров** | | | | | |
| 1.  2.  3. | Проведение социально значимых мероприятий  Привлечение волонтеров, спонсоров к проведению социально-значимых мероприятий, мероприятия по оказанию социальной помощи получателям социальных услуг  Привлечение «Волонтеров-медиков» регионального общественного движения (ВОД) для медицинского сопровождения получателей социальных услуг | 2019  Постоянно  Постоянно | Директор, заведующий отделением  Директор, заведующий отделением  Директор, заведующий отделением | Сотрудники учреждения принимали активное участие в городских мероприятиях 23 февраля, 8 марта, поздравлениях юбиляров  В 1 квартале 2019 спонсорами учреждения оказана материальная помощь в виде продуктовых наборов 127 получателям социальных услуг  В 1 квартале 2019 медицинское сопровождение получили 7 получателей социальных услуг | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества получателей социальных услуг  Удовлетворенность и прогнозирование спроса в дополнительных услугах  Удовлетворенность и прогнозирование спроса в дополнительных услугах |

Директор ГБУ КО «Обнинский центр социального

обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Н.М. Баканова