**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 услугПроведение ежемесячного мониторинга получателей социальных услуг по оценке степени удовлетворенности получения необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействияПродолжение работы по размещению информации об организации социального обслуживания на общедоступных информационных ресурсах | 1 квартал 2019ПостоянноПостоянно | Заведующий отделениемЗаведующий отделениемДиректор | 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 человекРазмещение 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 опрошенныхПоложительные 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 учрежденияСоздание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий) | 1 раз в кварталПостоянно | Специалист по кадрамДиректор | Постоянный кадровый контрольПланомерная работа по специальной оценке условий труда (СОУТ) в учреждении. В 1 квартале 2019 проведена специальная оценка условий труда. | Сформированная база сотрудников по уровню образованияСнижение 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 услугВнутренний 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 | ПостоянноПостоянноПостоянноПостоянно | Директор, заведующий отделениемДиректор, заведующий отделением, Попечительский совет учрежденияДиректор, заведующий отделениемДиректор, 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 учрежденияПовышение квалификации сотрудников учреждения. В 1 квартале 2019 обучение прошли 2 сотрудника учрежденияВ 1 квартале 2019 изучение опыта Рязанской области по долговременному уходу | Повышение уровня культуры обслуживанияОбеспечение 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 услугПовышение квалификации сотрудников |
| **Показатель 5 Удовлетворенность качеством услуг** |
| 1.2. | Проведение дополнительных занятий с сотрудниками о персональной ответственности за качество предоставляемых услугПродолжение работы по межведомственному взаимодействию (в рамках социального сопровождения) с учреждениями и организациями здравоохранения, образования, культуры и общественными организациями | ПостоянноПостоянно | Директор, заведующий отделениемДиректор, заведующий отделением | Разработана Карта коррупционных рисков, с каждым из сотрудников учреждения проведен инструктаж о персональной ответственности каждого сотрудника за результат работыВ 1 квартале 2019 2 гражданам в рамках социального сопровождения оказана помощь | Повышение ответственности сотрудников учреждения за проделанную работуПоложительные 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 мероприятийПривлечение волонтеров, спонсоров к проведению социально-значимых мероприятий, мероприятия по оказанию социальной помощи получателям социальных услугПривлечение «Волонтеров-медиков» регионального общественного движения (ВОД) для медицинского сопровождения получателей социальных услуг | 2019ПостоянноПостоянно | Директор, заведующий отделениемДиректор, заведующий отделениемДиректор, заведующий отделением | Сотрудники учреждения принимали активное участие в городских мероприятиях 23 февраля, 8 марта, поздравлениях юбиляровВ 1 квартале 2019 спонсорами учреждения оказана материальная помощь в виде продуктовых наборов 127 получателям социальных услугВ 1 квартале 2019 медицинское сопровождение получили 7 получателей социальных услуг | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества получателей социальных услугУдовлетворенность и прогнозирование спроса в дополнительных услугахУдовлетворенность и прогнозирование спроса в дополнительных услугах |

Директор ГБУ КО «Обнинский центр социального

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