**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**

**III 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. | Проведение 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 | ПостоянноПостоянно | Заведующий отделениемДиректор | Во 3 квартале 2019 в мониторинге «Удовлетворенность получателей социальных услуг предоставленными услугами» приняли участие 33 человекРазмещение информации об организации социального обслуживания на сайтах учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 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 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) . | 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 | Внутренний контроль за работой специалистов и социальных работников согласно Плана проведения внутреннего контроля в учреждении.Административно-общественный контроль за качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг по плану проведения внутреннего контроля учрежденияПовышение квалификации сотрудников учреждения. В 3 квартале 2019 обучение прошли 2 сотрудника учрежденияВо 3 квартале 2019 продолжали изучение опыта Рязанской области по долговременному уходу, зарубежный опыт по уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами | Повышение уровня культуры обслуживанияОбеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, совершенствование системы качества.100% удовлетворенность получателей социальных услуг. За 3 квартал 2019 12 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 | В соответствии с Картой Коррупционных рисков с каждым из сотрудников учреждения проводится работа по персональной ответственности каждого сотрудника за результат работыВо 3 квартале 2019 6 гражданам в рамках социального сопровождения оказана помощь в оформлении документов | 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 (День города, поздравлениях юбиляров и др.)В 3квартале 2019 спонсорами учреждения оказана материальная помощь в виде продуктовых наборов 20 пенсионерам и инвалидам по списку УчрежденияВ 3 квартале 2019 медицинское сопровождение получили 2 получателя 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