ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения по состоянию на 1 июня 2018 года

БУ "КЦСОН Шербакульского района"

| №п/п | Мероприятия*(указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)* | Срок реализации, предусмотренный планом | Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Раздел I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** |
|  | Разместить (актуализировать) информацию на сайте БУ «КЦСОН Шербакульского района» (далее – КЦСОН), странице КЦСОН на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ) и информацию о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте bus.gov.ru (c размещением интернет-ссылок на указанные ресурсы) | постоянно | Вся необходимая информация своевременно вносится на сайт учреждения27-28 марта 2018 года размещена необходимая информация на сайте bus.gov.ru (государственное задание, ПФХД, отчет об исполнении гос. задания за 2017 год, баланс учреждения) |
|  | Создать альтернативную версию сайта КЦСОН в сети «Интернет» для слабовидящих граждан | Январь, 2018 год | В декабре 2017 года создана альернативная версия для слабовидящих граждан (сайт Учреждения kcson.info) |
| 3 | Создать вкладку с информацией для клиентов, законных представителей, книгой отзывов и предложений | Январь, 2018 год | В декабре 2017 года создана вкладка с информацией для клиентов, законных представителей, книгой отзывов и предложений |
| 4 | Создать электронный сервис, отражающий информацию об обращениях граждан, и ответы на типовые вопросы граждан | Январь, 2018 год | Создан электронный сервис, отражающий информацию об обращениях граждан, и ответы на типовые вопросы ("Почта доверия") |
| 5 | Обеспечить ежеквартальный контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в КЦСОН, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), сайте КЦСОН | 2017 – 2019 гг.,1 раз в квартал  | Проводится мониторинг обращений граждан, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в КЦСОН: в январе поступили положительные отзывы о качестве оказанных услуг от 2 граждан, в марте – от 3 граждан, в апреле - от 5 граждан, в мае - от 1 гражданина. |
| 6 | Обеспечить техническую возможность направления гражданами заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в КЦСОН посредством электронной почты, электронных сервисов на сайте КЦСОН, организовать работу по учету и оперативному рассмотрению указанных обращений граждан | 2017 год – I квартал 2018 года | На сайте учреждения имеется техническая возможность для написания заявления, жалобы, обращения с обратной связью |
| 7 | На информационных стенда |
| 7.1 | осуществлять ежемесячное размещение информации о количестве свободных мест (на определенную дату) для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания | ежемесячно | На стендах ежемесячно, на первое число, размещается информация о наличии свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания |
| 7.2 | осуществить замену текстовой информации, утратившую контрастность изображения относительно фона, или напечатанной шрифтом недоступным для прочтения гражданами с нарушениями функций зрения | 1 квартал 2018 | Вся информация на стендах обновлена в 1 квартале 2018 года |
| 7.3 | Организовать работу по публикации информации о деятельности КЦСОН в средствах массовой информации, в том числе печатных изданиях муниципальных образований Омской области | постоянно | Раз в 2 месяца выходит страничка "КЦСОН.info" в районной газете "Наша газета" с информацией о деятельности Учреждения |
| 8 | Рассмотрение итогов результатов независимой оценки, включая вопрос о повышении качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе КЦСОН и порядке предоставления социальных услуг посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в КЦСОН, сайте КЦСОН с учетом результатов независимой оценки |
| 9 | Собрание трудового коллектива «Итоги результатов независимой оценки. Повышение качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе КЦСОН».  | Январь 2018 | 26.02.2018 года проведено отчетное собрание трудового коллектива, на котором с докладом «Итоги результатов независимой оценки. Повышение качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе КЦСОН» выступила руководитель Олейник Е.Н. |
| 10 | Семинар «Порядок предоставления социальных услуг посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в КЦСОН, сайте КЦСОН с учетом результатов независимой оценки». | Февраль 2018 | 13.02.2018 года на базе Учреждения состоялся обучающий семинар «Порядок предоставления социальных услуг посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в КЦСОН, сайте КЦСОН с учетом результатов независимой оценки». |
| 11 | Проведение мониторинга информации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству), размещаемой на информационных стендах, сайте КЦСОНИздать приказ о назначении ответственного специалиста за мониторинг указанной информации – Л. В. Бондареву, аналитика; ответственных специалистов за оперативное обновление информации – заведующих отделениями: Е. М. Азанову (ОСРИ), А. Т. Сегизбаеву (ОССООО), О. Б. Козуб (ОПБСН), М. А. Щербинину (ОСОД). | Январь 2018 года | В январе 2018 года издан приказ о назначении ответственного за проведение мониторинга. Проведен мониторинг информации размещенной на сайте и стендах Учреждения: вся информация достоверная и актуальная. |
| 12 | Организовать изготовление актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности КЦСОН для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании в КЦСОН, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях | 1 полугодие 2018 | В первом полугодии изготовлено и распространены буклеты и памятки: "Добрые вести собираем вместе!", "Доступная среда", "Лечебная гимнастика при переломах верхних конечностей", "Развитие мелкой моторики рук в домашних условиях", "Сухой бассейн: польза и радость для детей", "Оказание юридической помощи получателям социальных услуг", "Парикмахерские услуги", "Предоставление платных швейных услуг", "Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов на дому" и др. |
| 13 | Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации о КЦСОН, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений) | постоянно | Постоянно обновляется информация на стендах |
| 14 | Организовать проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности КЦСОН через средства массовой информации, информационные стенды администраций сельских (городских) поселений | постоянно | В рамках социального проекта в каждом сельском поселении имеется информационный стенд "ПИН-код поселенческий информационный навигатор |
| 15 | Обеспечить наличие Книги жалоб и предложений КЦСОН – в общедоступном месте (с обязательной прошнуровкой и нумерацией страниц) и порядок ее ведения в соответствии с действующим законодательством, определить ответственных лиц за ведение книги жалоб и предложений; Мониторинг заполнения электронной книги жалоб и предложений на сайте КЦСОН | ПостоянноЯнварь 2018  | В учреждении имеется "Книга отзывов и предложений" (ответственный специалист за ведение книги – Сегизбаева А.Т., специалист по социальной работе ОССО и ОО);Проведен мониторинг заполнения электронных жалоб и предложений в январе 2018 года |
| **Раздел II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** |
| 16 | Провести анализ доступности помещений и территории для слабовидящих инвалидов, в том числе обеспечить проверку наличия контрастной маркировки стеклянных дверей и дверей со стеклянными вставками (предупредительный знак желтый круг на стеклянных дверях на высоте 1,2 – 1,5 м от пола), при отсутствии предупредительного знака – его размещение на стеклянных дверях | Январь 2018 года | Проведен анализ доступности помещений и территории для слабовидящих граждан: имеется предупредительный знак: желтый круг на стеклянных дверях на высоте 1,2 – 1,5 м от пола |
| 17 | Организовать работу по благоустройству, в том числе озеленению территории КЦСОН | постоянно | Разработан проект благоустройства территории, ведутся работы: установлены уличные тренажеры, посажены саженцы, ремонтные работы: разбивка дорожек, установка лавочек и т.д. (по проекту) |
| 18 | Обеспечить оперативное и качественное предоставление социальных услуг для клиентов, проживающих на территории отдаленных населенных пунктов | постоянно | Своевременно и качественно оказываются социальные услуги, жалоб нет |
|  **Раздел III. Время ожидания предоставления социальных услуг** |
| 19 | Обеспечить соблюдение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ  | постоянно | Проводится работа своевременно |
| 20 | Организовать проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг, информации о работе КЦСОН | постоянно | Ежемесячно проводится внутренний контроль качества предоставления услуг, с последующим предоставлением о информации результатах контроля в отдел бухгалтерской отчетности и внутреннего аудита ДФЭО МТСР  |
| **Раздел IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО** |
| 21 | Организовать (продолжить) работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности КЦСОН | постоянно | В учреждении имеется План по обучению (повышению квалификации, переподготовке) специалистов, за 5 месяцев: прошли профессиональную переподготовку – 4 сотрудника; повышение квалификации – 17 сотрудников; обучение по первой доврачебной мед. помощи – 53 социальных работника, обучаются в СПО и ВПО – 6 чел. |
| 22 | Организация обучения сотрудников КЦСОН через «Школу социального работника», «Школу рационального менеджмента», методического объединения для специалистов по социальной работе «Перспектива» | ежемесячно | Ежемесячно проводятся занятия согласно темам |
| 23 | Разработать и распространить среди специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, буклеты: «Идеальный образ социального работника», «Культура общения», «Психология делового этикета», «Этика социальной работы».Внедрить в корпоративную культуру ежемесячные тренинги по профилактике профессионального «выгорания» среди сотрудников КЦСОН. | 1 раз в квартал, 2018 год1 раз в месяц, 2018 год | Разработаны буклеты в 1 полугодии 2018 года: "Идеальный образ социального работника", "Культура общения"Проведены среди сотрудников тренинги по профилактике профессионального "выгорания": "Эмоциональное напряжение: методы релаксации", "Чувство эмоционального истощения" и др. |
| 24 | Провести инструктаж специалистов КЦСОН по вопросу предоставления консультаций по телефону;проведение «контрольных закупок» по качеству оказания консультаций по телефону | Январь2018 года1 раз в месяц 2018 года | В январе 2018 года проведен инструктаж со специалистами Учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону. Ежемесячно проводятся "контрольные закупки" по качеству оказания консультаций по телефону |
| 25 | Обзор методической литературы об опыте работы других КЦСОН по развитию деловых и профессиональных качеств сотрудников | 1 раз в полугодие | Обзор методической литературы за 1 полугодие намечен на 13.06.2018 года в рамках работы методического объединения "Перспектива" |
| 26 | Организовать взаимодействие с Центром занятости Шербакульского муниципального района в целях обеспечения потребности КЦСОН в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг | постоянно | С целью обеспечения БУ «КЦСОН Шербакульского района» специалистами, наше учреждение выставляет вакансии на электронном сайте центра занятости omskzan.ru, где имеется личный кабинет учреждения. Сведения о вакансиях предоставляются по мере потребности в специалистах и в конце месяца все имеющиеся вакансии в учреждении подтверждаются в электронном виде. При подборе подходящей кандидатуру, оформление трудовых отношений с гражданином происходит через центр занятости. Так же ежемесячно в электронном виде предоставляются сведения: «отчет о кадровом составе», «отчет о выполнении условий квотирования». На бумажном носителе ежемесячно предоставляются сведения № 1 «информация, необходимая для осуществления деятельности по профессиональной реабилитации и содействию занятости инвалидов по состоянию на «отчетный период»» и № 2 «информация о выполнении квоты для приема на работу инвалидов по состоянию на «отчетный период»».Так же наше учреждение тесно сотрудничает с центром занятости по вопросам профпереподготовки и повышения квалификации:- безработных граждан с целью дальнейшего трудоустройства в наше учреждение;- работников учреждения с целью приведения квалификационных требования в соответствие профстандартам. |
| 27 | Обеспечить укомплектованность КЦСОН специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в том числе организовать работу по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам | постоянно |
| 28 | Обеспечить реализацию планов мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в КЦСОН | постоянно | В учреждении разработан план противодействия коррупции, согласно которого проводятся все намеченные мероприятия. |
| **Раздел V. Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 29 | Проведение анкетирования обслуживаемых граждан (их законных представителей) в рамках социологического опроса «Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области», проводимое Министерством | постоянно | Проведено анкетирование обслуживаемых граждан (50 опросных листов) |
| 30 | Провести разъяснительную беседу с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам получения дополнительных социальных и платных услуг, порядка установления норм, тарифов на предоставляемые услуги | I полугодие2018 годаеженедельно | Еженедельно проводятся консультации (в том числе и по телефону) по вопросам получения дополнительных социальных и платных услуг, порядка установления норм, тарифов на предоставляемые услуги |
| 31 | Изучение и анализ социальных досуговых потребностей клиентов, получающих социальные услуги на дому.  | Декабрь 2017 года | Изучен спрос и проведен анализ социальных досуговых потребностей клиентов, получающих социальные услуги, согласно которого 30 % хотели бы посещать культурно-массовые мероприятия, проводимые Учреждением, 10 % желают посещать клубы по интересам. |
| 32 | «Правовой социальный ликбез» через публикации в районной газете | ежемесячно | Размещение информации на страничке "КЦСОН.info" в районной газете "Наша газета"  |
| **Раздел VI. Контроль за выполнением плана** |
| 33 | Разместить утвержденный план по улучшению качества работы КЦСОН на сайте КЦСОН | до 1 декабря 2017 года | План по улучшению качества работы Учреждения размещен на сайте Учреждения в ноябре 2017 года |
|  |  |  |  |

Руководитель БУ КЦСОН Шербакульского района" Е.Н. Олейник

 Дата подготовки отчета: 08.06.2018 год