**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 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| **Показатель 1.Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**  |
| 1. | Организация проведения инструктажа со специалистами учреждения по предоставлению необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг | 1.4. | 1 квартал2018 | Заведующий отделением | 10.01.2018 проведен инструктаж со специалистами учреждения - «Владение специалистами учреждения навыками предоставления необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия»  | Количество владеющих навыками предоставления необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия специалистам от общего числа опрошенных по результатам тестирования |
| 2. | Проведение ежемесячного мониторинга получателей социальных услуг по оценке степени удовлетворенности получения необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия | 1.4. | постоянно | Заведующий отделением | За 1 квартал 2018 в мониторинге «Удовлетворенность получателей социальных услуг предоставленными услугами» приняли участие 229 человек | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества получателей социальных услуг, повышение качества предоставляемых услуг |
| 3. | Подготовка наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснениями по заданным вопросам | 1.4. | 1 квартал 2018 | Заведующий отделением | 10.01.2018 подготовлена «Памятка» для специалистов с наиболее полными ответами по заданным вопросам | Удовлетворенность получателей социальных услуг предоставленными услугами. Положительные отзывы со стороны населения, повышение качества предоставляемых услуг |
| **Показатель 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** |
| 1. | Анализ кадрового потенциала учреждения | 2.2. | 1 раз в квартал | Специалист по кадрам | Обеспечение постоянного кадрового контроля | Сформированная база сотрудников по уровню образования |
| 2 | Создание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий) | 2.2. | постоянно | Директор | Продолжение работы по специальной оценке условий труда (СОУТ) в учреждении | Снижение текучести кадров |
| **Показатель 4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания** |
| 1 | Продолжать работу по повышению уровня культуры обслуживания | 4.1. | постоянно | Директор, заведующий отделением | 10.11.2017 собрание трудового коллектива учреждения /4 вопрос- «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»/ | Повышение уровня культуры обслуживания |
| 2. | 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» | 4.1. | постоянно | Директор, Попечительский совет учреждения | Положение о системе внутреннего контроля ГБУ КО «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (приказ от 23.10.2017 № 43). Собрание трудового коллектива учреждения 10.11.2017 /1 вопрос- «Система внутреннего контроля в учреждении»/ | Обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, совершенствование системы качества. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.За 1 квартал 2018 27 письменных Благодарностей от получателей социальных услуг  |
| **Показатель 5. Удовлетворенность качеством услуг** |
| 1 | Разработать Положение о порядке рассмотрения заявлений (жалоб) | 5.3. | 1 квартал 2018 | Директор | Порядок работы с обращениями граждан в ГБУ КО «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (приказ от 24.10.2017 № 44). Собрание трудового коллектива учреждения 10.11.2017 / 2 вопрос – «Порядок работы с обращениями граждан в учреждении»/ | Повышение эффективности работы с обращениями граждан. Положительные отзывы со стороны населения |
| 2 | Актуализировать информацию о возможности и порядке подачи заявления (жалобы) по вопросам качества оказываемых социальных услуг на информационных стендах учреждения, в общедоступных местах | 5.3. | 2017-2018 | Директор, заведующий отделением | На информационном стенде учреждения, сайте учреждения размещена информация о возможности и порядке подачи заявления (жалобы) | Повышение эффективности работы с обращениями граждан. 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. | Привлечение волонтеров, спонсоров к проведению социально-значимых мероприятий, мероприятий по оказанию социальной помощи получателям социальных услуг | 6.1 | 2017-2018 | Директор, заведующий отделением | За 1 квартал 2018 спонсорами учреждения оказана материальная помощь в виде продуктовых наборов – 98 получателям социальных услуг. Волонтерами оказана помощь в социальном сопровождении, постоянном постороннем уходе – 5 получателям социальных услуг | Удовлетворенность и прогнозирование спроса в дополнительных услугах |
| 2. | Проведение встреч с городским Советом ветеранов, обществом ВОИ и другими общественными организациями | 6.1 | 1 квартал2018 | Директор | 15.02.2018 встреча с председателями первичных организаций общества инвалидов /ВОИ/ о работе учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». | Повышение уровня информированности общественности о работе учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».  |

Директор ГБУ КО «Обнинский центр социального

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