**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**

**IV 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. | Проведение ежемесячного мониторинга получателей социальных услуг по оценке степени удовлетворенности получения необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия | 1.4. | постоянно | Заведующий отделением | В 4 квартале 2018 в мониторинге «Удовлетворенность получателей социальных услуг предоставленными услугами» приняли участие 116 человек | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества получателей социальных услуг, 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 | Продолжение работы по повышению уровня культуры обслуживания | 4.1. | постоянно | Директор, заведующий отделением | Внутренний контроль за работой специалистов и социальных работников, согласно Плана проведения внутреннего контроля в Учреждении | 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 | Административно - общественный контроль за качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг отделением срочного социального обслуживания согласно Плана проведения внутреннего контроля Учреждения | Обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, совершенствование системы качества. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.  За 4 квартал 2018 15 письменных Благодарностей от получателей социальных услуг |
| 3 | Активизация методической работы с целью изучения и обобщения передового опыта | 4.1 | 2017-2018 | Директор, заведующий отделением | Семинар – учеба для сотрудников по теме: «Учет психологических характеристик пожилых людей и инвалидов в профессиональной деятельности социального работника» | Повышение эффективности работы с получателями социальных услуг и их родственниками |
| 4 | Повышение квалификации сотрудников Учреждения (кроме административно-управленческого персонала) | 4.3 | 2017-2018 | Директор, специалист по кадрам | В 4 квартале 1 специалист по социальной работе Учреждения прошел обучение по специальности в ЧОУ высшего образования «Институт управления, бизнеса, технологий» | Повышение эффективности работы с получателями социальных услуг |
| **Показатель 5. Удовлетворенность качеством услуг** | | | | | | |
| 1 | Актуализация информации 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 | В 4 квартале 2018 спонсорами Учреждения оказана материальная помощь в виде предметов первой необходимости –120 получателям социальных услуг. Волонтерами оказана помощь в социальном сопровождении, пополнении социального (бесплатного) пункта проката техническими средствами реабилитации и ухода. | Удовлетворенность и прогнозирование спроса в дополнительных услугах |

Директор ГБУ КО «Обнинский центр социального

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