**Отчет о реализации Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013 - 2018 годы) в Иркутской области», утвержденного распоряжением Правительства Иркутской области**

**от 26 февраля 2013 г. № 54-рп,**

**по состоянию на 1 апреля 2018 года**

**ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения**

**Иркутского и Шелеховского районов»**

наименование учреждения социального обслуживания

| **№ пункта «дорожной карты»** | **Ожидаемые результаты** | **Результат реализации мероприятий** |
| --- | --- | --- |
| 1. **Анализ ситуации в сфере социального обслуживания населения** | | |
| 1.1. |  | 1. Безопасность обеспечивается.  2. Паспорт комплексной безопасности в наличии.  3. Вскрытых недостатков нет. |
| Обеспечение безопасных условий проживания |
|  |
| 1.2. | Результаты анализа эффективности и качества деятельности учреждения социального обслуживания | 1. Отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг, уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью получения социальных услуг составляет 95%. 2. Своевременное и качественное предоставление отчетности. 3. Эффективная финансово-экономическая деятельность. 4. Применение инновационных технологий. |
| 1.5. | Результаты исследований уровня качества и доступности предоставления социальных услуг в целях учета в дальнейшей работе по предоставлению услуг по социальному обслуживанию. | 1. Проведен опрос обслуживаемых граждан с 12 марта 2018 г. по 19 марта 2018 г. В опросе участвовали 176 чел. Доля граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, составляет 95 %.   Гражданам предлагались вопросы своевременности, объема, полноты предоставления социальных услуг, уровня общения со специалистом учреждения, наличия конфликтных ситуаций, удовлетворенности качеством предоставленных услуг. |
| Доведение уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью получения социальных услуг к 2018 году не менее 95%. |
| 1. **Обеспечение межведомственного взаимодействия и координация мер, направленных на совершенствование деятельности по социальному обслуживанию** | | |
| 3.1.(заполняется только КЦСОН) | Обеспечение охвата маломобильных одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста услугой по доставке лекарственных препаратов для медицинского применения на дом, в том числе проживающих в сельской местности и отдаленных населенных пунктах | Услугой по доставке на дом лекарственных препаратов воспользовались 422 одиноко проживающих граждан. Уровень обеспеченности граждан этой услугой составляет 100% (всем обратившимся услуга оказана). |
| 3.2.(заполняется только КЦСОН) | Проведение мероприятий, направленных на:  1. повышение качества предоставления социальных услуг, максимально приближенных к их получателям;  2. повышение качества жизни получателей услуг | Указывается перечень мероприятий по направлениям, количество охваченных, результат.   1. Информационная открытость (информация на сайте учреждения, сайте министерства, распространение буклетов о предоставляемых социальных услугах, информационный баннер, реализация социального проекта «Реклама социальных услуг, публикации в СМИ). 2. Введение в работу инновационных технологий:   -служба сиделок (8 сиделок, обслужены 21 чел.)  -мобильная социальная служба (119 чел.)  -социальный проект «Миллион добрых дел» с участием волонтеров (17 чел.)  -социальный проект «Доброта начинается с детства» с участием детей-волонтеров (167 чел.)  -технология доступной социальной помощи в с. Подкаменная, с. Шаманка, с. Малое Голоустное, с. Никольск, с. Усть-Балей, с. Листвянка, с. Горохово, п. Большая Речка (8 участковых специалистов)  -школа делового общения  -школа безопасности пожилых людей  -банк вещей  -познавательный туризм (16 чел., 2 мероприятий).  3. Обеспечение доставки лекарств (422 чел.).  4. Проведение социологических исследований (анкетирование граждан, получающих услуги в учреждении – 176 анкет, обследование условий проживания и нуждаемости в социальных услугах ветеранов ВОВ – 124 чел. в Шелеховском районе, 123 чел. – в Иркутском районе)  5. Достижение целевых показателей оплаты труда социальных работников, развитие наставничества, своевременное повышение квалификации работников |
| 3.3. | Обеспечение социального сопровождения граждан (семей), признанных нуждающимися в социальном обслуживании.  Повышение качества жизни отдельных категорий граждан. | Предоставление одежды и обуви б/у -141 чел.; 8 чел. – содействие в оформлении в дом-интернат; 6 чел. – содействие в оформлении документов в РЦ «Шелеховский»; разработано перечней мероприятий по ИПРА -46 чел. |
|  |  |
| 1. **Повышение качества предоставления услуг в сфере социального обслуживания на основе контроля и оценки качества работы организаций** | | |
| 5.3. | Обеспечение деятельности общественных советов | Общественный совет в наличии. |
| 5.4. | Публикация на официальном сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (http://society.irkobl.ru), на сайтах подведомственных учреждений социального обслуживания, на официальном сайте www.bus.gov.ru информации о внедрении независимой системы оценки качества | 8 публикаций на сайте министерства и учреждения    Информация о наличии сайта учреждения публиковалась на официальном сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.  Информация о внедрении независимой системы оценки качества размещена на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). |
| 5.6. | Повышение информированности потребителей услуг и общественности о проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги | Проведено 2 информационных кампании посредством опубликования информации на сайте учреждения, объявлений на стендах учреждения, общественных местах. |
| 1. **Сохранение кадрового потенциала, повышение престижности и привлекательности профессии социальных работников, совершенствование оплаты труда социальных работников** | | |
| 6.5. | Обеспечение соответствия квалификации работника требованиям к квалификации для выполнения должностных обязанностей. Принятие решения о направлении работника по итогам аттестации на повышение квалификации | 1. Разъяснительные работы проводятся при приеме на работу, собраниях коллектива, совещаниях в структурных подразделениях, всего: собраний коллектива –2, совещаний – 12. 2. Аттестации не подлежит 1 категория. 3. Приказ о создании аттестационной комиссии и порядке проведения аттестации от 05.09.2017 г. № 184/од. 4. Доля работников, не соответствующих требованиям квалификации – 34%. 5. Доля работников, направленных на курсы повышения квалификации по итогам аттестации -2 3%. 6. Приказ о внедрении профессиональных стандартов от 30.01.2017 г. № 12/од-1, План по внедрению профессиональных стандартов (от 30.01.2017 г.), Положение о комиссии по внедрению профессиональных стандартов (от 30.01.2017 г.).   План переподготовки специалистов учреждения на 2017-2019 гг. утвержден директором 01.06.2017 г.   1. За 1 квартал 2018 года повысили квалификацию на курсах 2 чел., на курсах по переподготовке обучились 6 чел. |
| 6.9. | Обновление кадрового состава системы социального обслуживания | 1. Количество молодых специалистов, принятых на работу за 1 квартал 2018 года – 8 чел. |
| **Показатели нормативов «дорожной карты» (заполняются только КЦСОН)** | | |
| **Число получателей услуг на 1 социального работника (по среднесписочной численности работников), чел.** | 7,2 | |
| **Число получателей услуг, чел.** | 418 | |
| **Среднесписочная численность социальных работников: чел.** | 58 | |

Директор О.Б. Искоростинская