ОТЧЕТ по исполнению плана мероприятий по улучшению качества работы

ОГБУСО «КЦСОН Иркутского и Шелеховского районов»

за 2018 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Отметка об исполнении |
|  | **Мероприятия про повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг** | | | |
| 1 | Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества в учреждении | В течение года | Директор, заместитель директора по социальной работе | Сформирована документационная внутренняя система контроля качества |
| 2 | Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении | 1 раз в 6 месяцев | Заместитель директора по социальной работе | Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении составила 98% |
| 3 | Проведение социологических опросов на сайте учреждения о качестве социального обслуживания | 2 раза в год | Заведующие отделениями | На сайте учреждения размещена анкета для проведения опросов получателей социальных услуг о качестве социального обслуживания, по запросу УМЦ проводились социологические опросы граждан |
| 4 | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждением | Ежеквартально | Директор, заместитель директора по социальной работе | Обоснованных жалоб получателей социальных услуг не поступало |
| 5 | Организация работы нового структурного подразделения – отделения социальной реабилитации инвалидов | 1 квартал | Директор, заместитель директора по социальной работе, заведующий отделением | Работа отделения организована |
|  | **Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания** | | | |
| 5 | Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:  -на стендах учреждения, на стендах ОГКУ УСЗН по Иркутскому и Шелеховскому районам;  - на стендах в учреждениях здравоохранения Иркутского и Шелеховского районов;  -на сайте учреждения;  -на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);  -в листовках, буклетах | Постоянно | Заведующие отделениями | Информация о социальных услугах, предоставляемых учреждением, размещена на стендах в учреждении, в УСЗН по Иркутскому и Шелеховскому районам, в учреждениях здравоохранения, на сайте учреждения, на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), имеются листовки, буклеты |
| 6 | Разработка буклетов, листовок, брошюр с информацией о деятельности учреждения для слабовидящих граждан, граждан с ментальными нарушениями, детей | 2-3 квартал | Заведующие отделениями | Разработаны памятки для детей и их законных представителей по оформлению документов на отдых и оздоровление, памятки по правилам поведения при трансфере в учреждения отдыха и оздоровления, имеются информационные материалы в отделениях социального обслуживания на дому, отделении срочного социального обслуживания, отделении социальной реабилитации инвалидов |
| 7 | Информационная работа в СМИ по вопросам предоставления социальных услуг населению, проведение независимой системы оценки качества | 1 раз в квартал | Заместитель директора по социальной работе | Размещалась информация в СМИ Иркутского и Шелеховского районов, проведена независимая оценка системы качества |
| 8 | Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг | постоянно | Заведующие отделениями | Проведена разъяснительная работа о внедрении единых тарифов, о порядке и условиях предоставления социальных услуг |
| 9 | Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства | Не менее 2 информаций в месяц | Заместитель директора по социальной работе | Информация предоставлялась регулярно |
| 10 | Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | постоянно | Специалист, выполняющий функции администратора сайта в учреждении | Информация о деятельности учреждения актуализировалась своевременно, в полном объеме |
| 11 | Актуализация информации на сайте учреждения в соответствии с требованиями законодательства | постоянно | Специалист, выполняющий функции администратора сайта в учреждении | Информация о деятельности учреждения актуализировалась своевременно, в полном объеме |
|  | **Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | |
| 13 | Развитие материально-технической базы учреждения:  -составление проектно-сметной документации на замену окон, электропроводки;  - ремонт 4 кабинетов;  - приобретение мягкого инвентаря;  -замена окон и дверей в левом крыле здания | 2-3 квартал  В течение года  2 квартал  4 квартал | Начальник хозяйственного отдела | Сметы составлены, текущий ремонт кабинетов произведен, мягкий инвентарь приобретен, заменены окна и двери в левом крыле здания |
| 14 | Мероприятия по формированию доступной среды для инвалидов | Постоянно | Начальник хозяйственного отдела | Оборудованы парковочные места для инвалидов, имеются адаптационные приспособления для инвалидов в санитарных комнатах, установлены двери с автоматическим приводом |
| 15 | Развитие института участковых специалистов | 1-4 квартал | Заведующий отделением срочного социального обслуживания | 8 участковых специалистов на территориях Иркутского и Шелеховского районов |
| 16 | Внедрение Модели сопровождения людей с инвалидностью и членов их семей путем формирования доступной среды и толерантного отношения жителей региона к проблемам людей с инвалидностью | В течение года | Директор, заместитель директора по социальной работе, заведующий отделением срочного социального обслуживания | На социальном сопровождении находились 4 чел. |
|  | **Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала** | | | |
| 17 | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучение и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профессиональных стандартов | 2016-2020 гг. | Директор, специалист по кадрам | План составлен в январе 2017 г. |
| 18 | Организация первичной и плановой аттестации | В течение года | Заместитель директора по социальной работе, специалист по кадрам | Аттестация прошла в 2017 г. |
| 19 | Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения | В течение года, по отдельному плану | Специалист по кадрам | Прошли обучение на курсах повышения квалификации 52 чел., профессиональную переподготовку прошли 51 чел. |
| 20 | Участие специалистов в семинарах, конференциях, заседаниях областного МО | В течение года | Заместитель директора по социальной работе |  |
| 21 | Активизация методической работы с целью изучения и обобщения передового опыта работы | В течение года | Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями | Реализуются социальные проекты «Миллион добрых дел», «Реклама социальных услуг», «Социальный туризм», «Наставничество», «Доброта начинается с детства», «С песней по жизни», «Крепче здоровье – дольше жизнь», «Право плюс», работает «Школа безопасности для пожилых людей», «Банк вещей», клуб для родителей детей-инвалидов «Надежда» |
| 22 | Участие в региональных конкурсах учреждений социального обслуживания | В течение года | Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями | 4 чел. участвовали в конкурсе на премию Губернатора Иркутской области за высокие достижения в профессиональной деятельности (2 социальных работника получили премию), 3 чел. участвовали в 4 Всероссийском конкурсе «Спасибо Интернету – 2018», участие в конкурсе среди учреждений Сибирского Федерального округа «Инноватика в социальном обслуживании» (диплом лауреата), участие в конкурсах детских рисунков, конкурсе художественной самодеятельности, участие в областном конкурсе среди заведующих отделениями социального обслуживания на дому, «Лучший добровольческий проект в системе социального обслуживания» (диплом лауреата), конкурсе эссе специалистов отрасли «Горжусь своей профессией», конкурсе «Лучший работник по социальному сопровождению инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и членов их семей» |
|  | **Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги** | | | |
| 23 | Актуализация локальных актов учреждения, регламентирующих предоставление социальных услуг | В течение года | Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями, юрисконсульт | Локальные акты актуализируются своевременно |