ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения за 2018 год

БУ "КЦСОН Называевского 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** | | | |
|  | Актуализировать информацию на сайте бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее – Учреждение), странице Учреждения, размещенной 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, в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации | На официальном сайте БУ "КЦСОН Называевского района" регулярно обновляется и актуализируется информация. Дополнительно обеспечена возможность оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства и сайте bus.gov.ru для посетителей сайта и клиентов Учреждения |
|  | Создать на сайте Учреждении в сети "Интернет" |  |  |
| 2.1 | вкладку с информацией для клиентов, законных представителей, книгой отзывов и предложений | 1 квартал  2018 года | В связи с реконструкцией и модернизацией сайта Учреждения данная вкладка добавлена на главной странице обновленного сайта в октябре 2018 года |
| 2.2 | электронный сервис, отражающий информацию об обращениях граждан, и ответы на типовые вопросы граждан | 1 квартал  2018 года | В связи с реконструкцией и модернизацией сайта Учреждения данная вкладка добавлена на главной странице обновленного сайта в октябре 2018 года |
| 2.3 | дополнительные ссылки для автоматического перехода на сайт Министерства, сайт bus.gov.ru | 1-2 квартал  2018 года | В связи с реконструкцией и модернизацией сайта Учреждения данная вкладка добавлена на главной странице обновленного сайта в октябре 2018 года |
|  | Обеспечить ежеквартальный контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг Учреждением, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), сайте Учреждения | Ежеквартально до 10 числа месяца следующего за отчетным периодом | Контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг Учреждением ведётся еженедельно администратором баз данных |
|  | Организовать работу по учету и оперативному рассмотрению направленных гражданами заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты Учреждения | 2017 – 2019 гг.,  ежедневно | Ежедневный учёт по рассмотрению направленных гражданами заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в Учреждении ведётся делопроизводителем и администратором баз данных |
|  | На информационных стендах Учреждения |  |  |
| 5.1 | осуществлять ежемесячное размещение информации о количестве свободных мест (на определенную дату) для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | Информация о количестве свободных мест на информационном стенде актуализируется ежемесячно до 10 числа |
| 5.3 | осуществить замену текстовой информации, утратившей контрастность изображения относительно фона, или напечатанной шрифтом недоступным для прочтения гражданами с нарушениями функций зрения | I квартал  2018 года | Вся информация на стендах Учреждения обновлена в течение 1 квартала 2018 года, доступна для прочтения гражданами, постоянно осуществляется контроль по актуализации размещаемой информации аналитиком учреждения и заместителем руководителя |
|  | Организовать работу по публикации информации о деятельности Учреждения на сайте БУ "КЦСОН", Администрации Называевского муниципального района, в том числе в местной газете "Наша Искра" | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | За отчётный период 2018 года было выпущено 45 пресс-релизов:  **На сайте МТСР:**  - "Открытие "Академии серебряного возраста "Быть первым";  - "Практика духовного оздоровления Мандала";  - "  **На сайте Администрации Называевского района:**  - "Новогодние подарки",  - "Чемпионат по шашкам и шахматам для пожилых людей";  - "Идеальная пара 2018";  - "Готовы к труду и обороне";  - "Центр принял участие в выставке-форуме "Вместе с семьёй";  - "Акция "Час телефона доверия";  - "Волонтёры Серебряного возраста";  - "Акция ко Дню детства "Пусть серое станет цветным";  - "50+ это время путешествий";  - "Регион 55. Комфортный для жизни";  - "Комплексный Центр социального обслуживания населения Называевского района отметил свой 25-летний юбилей"  **На сайте БУ "КЦСОН":**  - "Новогодние подарки для детей",  - "Чемпионат по шашкам и шахматам для пожилых людей";  - "Годовщина 75-летия Сталинградской битвы";  - "Веселые старты";  - "Широкая масленница";  - "О службе экстренного реагирования "Новый Вектор";  - "Круглый стол для многодетных семей";  - "Открытие "Академии серебряного возраста "Быть первым";  - "Практика духовного оздоровления Мандала";  - "Идеальная пара 2018";  - "Готовы к труду и обороне";  - "Центр принял участие в выставке-форуме "Вместе с семьёй";  - "Акция "Час телефона доверия";  - "Телефон доверия";  - "Иммунизация – это путь к здоровью"  - "Волонтёры Серебряного возраста";  - "БУКЦСОН на доске почёта";  - "Мы вас никогда не забудем";  - "Круглый стол "Диалоги поколений";  - "25-летний юбилей Комплексного центра социального обслуживания Называевского района";  **В газете "Наша Искра" опубликованы 6 статей:**  - "Новогодние подарки для маленьких называевцев";  - о работе соц. работника Гапиенко О.А.;  - о работе соц. работника Штыйер И.А.;  - "300 Называевцев примут участие в проекте "Академия серебряного возраста";  - "Искорки надежды в Называевске";  - "Ромашковое счастье";  - "Комплексному центру – четверть века";  - "О жизни района нам цифры расскажут – о социальных работниках";  - " Мобильная служба Комплексного центра социального обслуживания населения Называевского района";  - Информация о награждении на Форуме матерей, торжественное поздравление от Омской областной общественной организации "Союз женщин России";  - " О реализации программы "Я и мой кроха", которая реализуется на базе родильного отделения Называевской центральной районной больницы психологами "Комплексного центра социального обслуживания населения"  **В газете "Аргументы и факты"** опубликована статья "Называевский центр лучший!" |
|  | Провести собрание трудового коллектива по итогам результатов независимой оценки, включая вопрос о повышении качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в Учреждении, сайте Учреждения с учетом результатов независимой оценки | 1 квартал 2018 года | 14 марта 2018 года проведено расширенное аппаратное, на котором присутствовало 70 человек трудового коллектива Учреждения. Руководитель выступила с вопросом на тему: "Об итогах результатов независимой оценки, о повышении качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе Учреждения, размещение соответствующей информации на стендах и сайте Учреждения" |
|  | Организовать изготовление актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности Учреждения, в том числе об изменении перечня социальных, платных услуг и тарифов на них, для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании в Учреждении, потенциальных клиентов Учреждения | I полугодие 2018 года | За 2018 год специалистами Учреждения было выпущено 24 справочно-информационных материалов о деятельности Учреждения (буклетов, листовок, брошюр):  - "Услуги, предоставляемые БУ Омской области "КЦСОН Называевского района"  - "Фигуры из шаров для твистинга";  - "Прокат технических средств реабилитации";  - "Как оформить пенсию";  - "Оказание меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации за счет средств областного бюджета";  - "Мобильная социальная служба";  - "Советы и рекомендации налаживания контакта со спонсорами";  - "Академия серебряного возраста "Йога";  - "Академия серебряного возраста "Быть первым";  - "Если в вашей семье в 2018 году родился первый ребёнок";  - Социальная парикмахерская";  - "Правила поведения с инвалидами";  - "Акция по сбору тёплых вещей";  - "Швейная мастерская";  - "Как общаться с коллегами по работе";  - О проведении акции "Семья помогает семье";  - "Оформление в дом интернат";  - "Профилактика травматизма пожилых людей";  - "Представление о профессиональном выгорании";  - "Услуги сиделки";  - "Услуги по предоставлению ТСР";  - "Польза скандинавской ходьбы";  - "Профилактика суицидов в школе";  - "Детский телефон доверия" |
|  | Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации об Учреждении, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений). Составить реестр информации, размещаемой на стендах иных организаций | 2017 – 2019 гг.,  в течение 10 дней со дня изменения информации | Плакаты, листовки о деятельности Учреждения, размещенные на стендах иных организаций (учреждений):  ***В администрациях сельских поселений Называевского муниципального района:***  - буклет "Оказание меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации за счет средств областного бюджета" (100 шт.);  - буклет "Прокат технических средств реабилитации" (100 шт.);  - буклет "Мобильная социальная служба" (100 шт.);  - буклет "Как оформить пенсию" (100 шт.);  - буклет "Академия серебряного возраста "Быть первым" (100 шт.);  ***В Администрации Называевского района:***  - буклет "Оказание меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации за счет средств областного бюджета" (30 шт.);  - буклет "Академия серебряного возраста "Быть первым" (30 шт.);  - буклет "Если в вашей семье в 2018 году родился первый ребёнок" (30 шт.)  ***В БУЗОО "Называевская ЦРБ":***  - листовка "Академия серебряного возраста "Быть первым";  - листовка "Прокат технических средств реабилитации".  ***В Администрации города Называевска***:  - буклет "Фигуры из шаров для твистинга" (50 шт.);  - листовка "Академия серебряного возраста "Быть первым";  - листовка "Академия серебряного возраста "Йога" |
|  | Продолжить проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности Учреждения через информационные стенды администраций сельских (городских) поселений, учреждений и организаций, сельские сходы и КТОСы, в том числе посредством привлечения волонтерских объединений и общественных организаций пенсионеров, инвалидов | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | С целью проведения работы по организации рекламно - информационного сопровождения деятельности Учреждения, разъяснительной работы для населения сельских поселений подготовлены и распространены информационные материалы.  За текущий период 2018 года обновлены информационные стенды в 11 сельских поселениях: Дурбет, Жирновка, Искра, Путиловка, Князево, Покровка, Кисляки, Мангут, Муравьёвка, Старинка, Черемновка |
| **Раздел II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | |
|  | Обеспечить оперативное и качественное предоставление социальных услуг для клиентов, проживающих на территории отдаленных населенных пунктов | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | С целью оперативного и качественного предоставления социальных услуг для граждан, проживающих в отдалённых сельских поселениях, в Учреждении функционирует Мобильная служба, за 2018 год осуществлено 44 выезда, обслужено 2755 человек, оказано 2876 услуг |
| **Раздел III. Время ожидания предоставления социальных услуг** | | | |
|  | Обеспечить соблюдение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | Контроль за соблюдением сроков подачи заявлений, составления ИППСУ и предоставление социальных услуг ведётся заведующими отделениями и заместителями руководителя постоянно, пакет документов в течение 2 дней проходит согласование, все акты оказанных социальных услуг подписываются в течение одного месяца |
|  | Продолжить проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг, информации о работе Учреждения | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | Внутренний контроль деятельности специалистов осуществляется руководителями структурных подразделений и заместителями руководителя ежемесячно согласно отдельному плану |
| **Раздел IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО** | | | |
|  | Продолжить работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности Учреждения: специалисты по социальной работе, социальные работники, заведующие отделениями (по отдельному плану) | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | За 2018 год переподготовку прошли 6 человек, в том числе:  - 5 специалистов прошли переподготовку в Московском негосударственном финансово-промышленном университете "СИНЕРГИЯ" по специальности "Социальная работа";  - 1 специалист прошел переподготовку АУ ДПО Центр охраны труда по специальности "Охрана труда"  За 2018 год прошли повышение квалификации 65 человек, в том числе:  - 15 социальных работников прошли повышение квалификации в частном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования "КАРИТАС" по теме: "Основы ухода за лежачими больными";  - 35 специалистов прошли повышение квалификации в Центре охраны труда по программе руководителей и специалистов организаций по охране труда;  - слесарь-электрик прошел повышение квалификации в Ростехнадзоре, обучение на тему: "Электробезопасность 3 группы";  - 4 специалиста прошли повышение квалификации в Омском государственном университете имени Ф.М. Достоевского, на тему: "Арт-терапия детей с ограниченными возможностями ";  - 3 водителя прошли повышение квалификации в ООО "МЦДО ПрофСтандарт" по теме: "Технический минимум";  - 7 специалистов прошли повышение квалификации в БУ "Областной центр профориентации " по теме "Психологическая помощь несовершеннолетним и семьям, оказавшимся в социально опасном положении " |
|  | Проводить технические учебы, методические советы со специалистами, заведующими отделениями Учреждения:  - "О соблюдении норм профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения";  - "Методика разрешения конфликтных ситуаций с гражданами". | 25 декабря 2017 года,  далее ежегодно | На методических советах 24.04.2018 года и 26.10.2018 г. были рассмотрены вопросы: "Стили (стратегии) поведения в конфликте" и "Как общаться с коллегами по работе".  В докладах были изложены основные стили (стратегии поведения в конфликте), характерные черты каждого стиля, плюсы и минусы применения различных стратегий поведения в конфликтной ситуации, а так же умение профессионального общения между коллегами |
|  | Продолжить распространение среди специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, буклетов, памяток, отражающих принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций | 2018 год,  ежеквартально | Среди специалистов Учреждения в течение 5 месяцев были распространены 5 буклетов:  - "Методика выплескивания гнева";  - "Правила ведения переговоров";  - "15 главных правил делового этикета";  - "Как общаться с коллегами по работе";  - "Слили общения" |
|  | Продолжить реализацию программы "Радуга", направленную на адаптацию новых сотрудников и на профилактику профессионального "выгорания" среди сотрудников Учреждения (беседы, тренинги и др.) | Ежеквартально | За отчётный период психологом проведено 21 занятие по программе, на которых присутствовало 84 социальных работника |
|  | Проводить инструктаж специалистов Учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону согласно разработанной инструкции по ведению телефонных переговоров | 2018 г., 2019 г.  (до 5 февраля,  до 5 августа) | Заместителем руководителя разработана инструкция по ведению телефонных разговоров, с заведующими отделениями 26.01.2018 года проведён инструктаж по вопросу предоставления консультаций по телефону.  14.03.2018 и 2.08.2018 года инструктаж с представлением презентации проведён с работниками трудового коллектива на расширенном аппаратном совещании |
|  | Обеспечить регулярное проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону | Ежеквартально | Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону осуществляется регулярно руководителем и заместителем руководителя Учреждения |
|  | Продолжить работу по изучению методической литературы, опыта работы других организаций по развитию деловых и профессиональных качеств | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | Продолжается изучение методической литературы (через ресурс Интернет):  - журнал "Социальное обслуживание";  - журнал "Работник социальной службы".  В феврале 2018 года аналитик принимал участие в обучающем семинаре грантового конкурса  программы социальных инвестиций  "Родные города" компании АО "Газпромнефть-ОНПЗ"  Опыт работы других организаций был изучен специалистами Учреждения при непосредственном участии в выставках и форумах регионального и всероссийского значения:  - специалистов Учреждения в составе делегации Омской области в IX Всероссийской выставке-форуме "Вместе ради детей! Вместе 10 лет", г. Челябинск (получен сертификат);  - руководителя Учреждения в составе делегации Омской области во Всероссийском социальном форуме "Будущее" 28 февраля - 2 марта 2018 года, г. Москва;  - специалиста Учреждения в качестве докладчика на 48 научной конференции Международного Форума "Инновации и Развитие" 1 марта 2018, г. Москва;  - руководителя Учреждения в составе делегации Омской области во II Научном конгрессе "Реабилитация XXI век. Традиции и инновации" 12-13 сентября 2018 года, г. Санкт Петербург;  - специалиста Учреждения в качестве слушателя на Форуме социальных и культурных проектов Сибири и Дальнего Востока Фонда Президентских грантов 11-12 мая 2018 года, г. Новосибирск |
|  | Продолжить взаимодействие с кадровыми службами центра занятости Называевского муниципального района в целях обеспечения потребности Учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | За 2018 год через Центр занятости населения трудоустроено 24 человека |
|  | Обеспечить укомплектованность Учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в том числе организовать работу по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | Укомплектованность кадрами составляет 97 % |
|  | Обеспечить реализацию планов мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в Учреждении | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | Контроль за осуществлением плана мероприятий по противодействию коррупции и иным правонарушениям в Учреждении ведёт юрисконсульт, ежеквартально составляется отчёт по выполнению соответствующего плана |
| **Раздел V. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
|  | Проведение анкетирования обслуживаемых граждан (их законных представителей) в рамках социологического опроса "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области", организованное Министерством | 2017 – 2019 гг.,  постоянно | В течение отчётного периода 2018 года в опросе "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области" приняло участие 870 клиентов Учреждения |

Дата подготовки отчета: 28 декабря 2018 года

Специалист, ответственный за подготовку отчета Тарасова Наталья Викторовна, заместитель руководителя