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 полугодие2018 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 конкурсапрограммы 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