

## ОТЧЕТ

### бюджетного учреждения Омской области "КЦСОН Называевского района" о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения, разработанного по итогам независимой оценки качества, проведённой в 2018 году за 2019 год

№ п/п	Мероприятия <i>(указываются только те мероприятия, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)</i>	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе
<b>Раздел I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>			
1.1	Проведение информационно-разъяснительной работы с населением о функционировании официального сайта организации путём проведения информационной акции волонтерами серебряного возраста "Эпоха серебра" и волонтерским отрядом "Молодежь 21 века"	Март	Волонтерским отрядом Учреждения "Молодежь 21 века" проведена информационная акция с населением города Называевска "О работе сайта комплексного центра" с вручением листовок-путеводителей по сайту
1.2	Поддержание в актуальном состоянии информации на официальном сайте организации, странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), сайте bus.gov.ru согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ, а также информации о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте bus.gov.ru (с размещением интернет-ссылок на указанные ресурсы)	Постоянно (в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	Ежеквартально при изменении данных в течение 10 рабочих дней проводится актуализация страниц сайта Учреждения, странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), сайте bus.gov.ru согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ. Информация о количестве свободных мест, новостная лента и вкладка "Фотогалерея" на официальном сайте Учреждения обновляются регулярно, по итогам месяца и по итогам проведённых мероприятий соответственно
1.3	Разработка методических рекомендаций для специалистов организации по оформлению информации, представляемой для публикации на официальном сайте организации	Апрель – май	Разработаны методические рекомендации в мае 2019 года аналитиком административной службы. В октябре 2019 на Методическом совете Учреждения года освещён вопрос "О порядке размещаемой информации на официальном сайте Учреждения и оформления пресс-

№ 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
			релизов"
1.4	Обеспечение учета и оперативного рассмотрения направленных гражданами заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты организации	Ежедневно	Делопроизводителем ежедневно ведётся учёт и регистрация поступивших писем на электронную почту Учреждения, в том числе обращения и отзывы граждан о качестве предоставляемых социальных услуг
1.5	Разработка буклета "Путеводитель по сайту БУ "КЦСОН Называевского района"	Март	Буклет "Путеводитель по сайту БУ "КЦСОН Называевского района" распространен среди обслуживаемых граждан и жителей города Называевска
1.6	Проведение мониторинга информации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству), размещаемой на информационных стендах, сайте организации	Постоянно	Периодически в течение каждого месяца заместителем руководителя в рамках внутренних контрольных мероприятий проводятся проверки об актуальности, достоверности и своевременности размещаемой информации на официальном сайте Учреждения
1.7	Проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности организации 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	Ежеквартально	Ежеквартально на стендах организаций г. Называевска и сельских поселений Называевского района обновляется информация о направлениях деятельности Учреждения, в том числе информационные материалы по безопасному поведению детей и семей с детьми. В 3 квартале 2019 года во всех 15 сельских поселениях Называевского района были установлены стенды комплексного центра с информацией о всех направлениях деятельности
1.8	Создание и наполнение на официальном сайте организации раздела "Часто задаваемые вопросы"	В течение года	В 1 квартале 2019 года на официальном сайте организации создан раздел "Часто задаваемые вопросы", размещаемая информация при необходимости

№ 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
			актуализируется
<b>Раздел II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Проведение опросов получателей социальных услуг на предмет оценки комфортности условий предоставления услуг	Ежеквартально	Ежеквартально в Учреждении проводится опрос граждан по оценке качества условий оказания услуг, за отчетный период опрошено 600 респондентов, процент удовлетворенных комфортность предоставляемых услуг составляет 97 %
2.2	Обеспечения оперативного реагирования на информацию, размещаемую в Книге жалоб и предложений	Постоянно	Отзывы в Книге жалоб и предложений постоянно отслеживаются и анализируются. Всего за 2019 год оставлено 42 отзыва о работе Учреждения, все положительные
2.3	Обеспечение получателей услуг питьевой водой (приобретение расходных материалов для кулера)	Постоянно	Для обеспечения получателей услуг питьевой водой в зале ЛФК, игровом зале и в фойе Учреждения установлены кулеры, баллоны с водой меняются регулярно
2.4	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	Постоянно	Внутренний контроль деятельности специалистов осуществляется руководителями структурных подразделений и заместителями руководителя ежемесячно согласно плану внутренних контрольных мероприятий
<b>Раздел III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
3	Приобретение информационного терминала с сенсорным экраном, со встроенной индукционной системой (для передачи звука на слуховые аппараты), со специальным ПО для инвалидов INVA TOUCH с сенсорным управлением для незрячих людей, с автоматическим озвучением	IV квартал 2019 года	В связи с некачественной комплектацией поставляемого информационного терминала ООО "Сибтроникс" в ноябре 2019 года Учреждение отказалось от сотрудничества с данной компанией и организовало работу по подбору фирмы - изготовителя, прямого поставщика информационного терминала в I квартале 2020 года

№ 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
<b>Раздел IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО</b>			
4.1	Обучение, повышение квалификации, переподготовка сотрудников по направлениям деятельности организации (специалисты по социальной работе, социальные работники, заведующие отделениями)	В течение года (по отдельному плану)	<p>4 человека прошли профессиональную подготовку, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 специалиста прошли переподготовку в Московском негосударственном финансово-промышленном университете "СИНЕРГИЯ" по специальности "Социальная работа";</li> <li>- 1 специалист прошел переподготовку в БУ ДПО Омской области "Центр повышения квалификации работников здравоохранения" по специальности "Медицинский массаж".</li> </ul> <p>163 работника прошли повышение квалификации в Автономном учреждении Омской области дополнительного профессионального образования "Центр охраны труда" по теме: "Оказание первой помощи пострадавшим.</p> <p>9 специалистов прошли повышение квалификации в Центре охраны труда по программе руководителей и специалистов организаций по охране труда.</p> <p>Слесарь-электрик прошел повышение квалификации в Ростехнадзоре по теме: "Электробезопасность 3 группы".</p> <p>Специалист по реабилитационной работе прошла повышение квалификации в ФГБОУ ВО "Омский государственный педагогический университет".</p> <p>Бухгалтер прошла повышение квалификации в Институте экономики, управления и социальных отношений г. Москва.</p> <p>3 водителя прошли повышение квалификации в ООО "МЦДО ПрофСтандарт" по теме: "Технический минимум".</p>

№ 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
			<p>Руководитель Учреждения и специалист по реабилитационной работе в социальной сфере прошла повышение квалификации в ФГБУ ФНЦРИ им. Г.А. Альбрехта;</p> <p>Психолог прошла повышение квалификации в Институте профессиональной переподготовки и дополнительного образования Омское региональное молодежное общественное движение "Омская молодежь".</p> <p>Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере и специалист по социальной работе (с детьми-инвалидами) прошли повышение квалификации в ФГБОУ ВО "Омский государственный педагогический университет.</p>
3	<p>Проведение технических учеб, методических советов со специалистами, заведующими отделениями организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "О соблюдении норм профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения";</li> <li>- "Методика разрешения конфликтных ситуаций с гражданами"</li> </ul>	1 раз в полугодие	<p>На методическом совете и совете социальных работников в течение 2019 года со специалистами, заведующими отделениями и социальными работниками (в количестве 98 человек) Учреждения проведены технические учебы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "О соблюдении норм профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения";</li> <li>- "Методика разрешения конфликтных ситуаций с гражданами". Внесены соответствующие записи в журнал учета проведения технических учеб № 49. Изготовлены и распространены среди специалистов буклеты в количестве 150 штук на соответствующие темы</li> </ul>
4	Изготовление и распространение среди специалистов,	Ежеквартально	Изготовлены и распространены среди специалистов,

№ 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
	осуществляющих предоставление социальных услуг, буклетов, памяток, отражающих принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций		осуществляющих предоставление социальных услуг, буклеты, памятки, отражающие принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций: "Правила общения с клиентом", "Способы достойного выхода из конфликтных ситуаций", "Как вести себя с человеком, имеющим инвалидность", "Общение с пожилыми клиентами", "О недопущении конфликтных ситуаций в работе", "Памятка для нового сотрудника" и др. Каждый буклет издается тиражом не менее 50 экземпляров
<b>Раздел V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
5.1	Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказываемых услуг)	Ежеквартально	В течение 2019 года в опросе "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области" приняло участие 600 респондентов Учреждения
5.2	Проведение семинара по вопросу применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания, повышения качества социального обслуживания	2 полугодие	В течение 2 полугодия в рамках плана Методического совета были проведены семинары по вопросам: - "Возвращение несовершеннолетних воспитанников СРЦН в кровные семьи в рамках проекта "Родные люди"; - "Ознакомление с проектом "Семейный фри-аддикшен (работа с созависимыми)"; - "Решение конкретных поведенческих проблем у детей: страхов, тревожностей, агрессий с помощью современных технологий работы службы экстренной психологической помощи"; - "О деятельности Мобильной бригады"
5.3	Приобретение оборудования, мебели, мягкого инвентаря для предоставления услуг: - интерактивная стена Projecttouch "Кидалки" для детей с ограниченными возможностями здоровья;	В течение года	Выполнено в полном объеме

№ п/п	Мероприятия (указываются только те мероприятия, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе
	- мягкая мебель в игровой зал; - массажный стол складной		
5.4	Проведение текущего ремонта кабинетов первого этажа № 7, 8, 9,10, коридора второго этажа	В течение года	В течение 1 полугодия 2019 года выполнен текущий ремонт кабинетов первого этажа № 7, 8, 9, 10 на общую сумму 155 463,60 руб.
5.5	Проведение информационно - разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг (с привлечением членов общественных организаций ветеранов, инвалидов)	Постоянно	С получателями социальных услуг в течение 2019 года проводилась постоянная информационно-разъяснительная работа о порядке оплаты социальных услуг. Разработана и распространена информационная листовка "О порядке оплаты за социальные услуги". Листовка распространялась по сельским поселениям во время выездов Мобильной службы и Мобильной бригады, а так же на информационных стендах Учреждения

Дата подготовки отчета: 31 января 2020 года

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