



УТВЕРЖДАЮ:  
И.о. директора ГКУ «КЦСОН  
в Прохладненском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР

П.А.Торностаева  
« 04 » \_\_\_\_\_ 2018 г.

# ГКУ «КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе»

## МТ и СЗ КБР АНАЛИЗ ИСПОЛНЕНИЯ

плана мероприятий  
по улучшению качества оказания услуг за 3 квартал 2018 года

№.п.	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Результат
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности учреждения</b>			
1.1	Усилить контроль за соответствием информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»):	ежемесячно	Осуществляется контроль за соответствием информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»): - выгрузка на сайт МТСЗ КБР 14 числа каждого месяца, - на сайт учреждения по мере поступления информации - размещение информации в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 г. № 886н – 100%

1.2	<p>Информирование потребителей услуг, обеспечение их актуальной информацией о порядке предоставления и проведения независимой оценки качества работы учреждения среди населения Прохладненского муниципального района, в т.ч. среди получателей данных услуг, посредством проведения «дней открытых дверей», «круглых столов», публикаций и выступлений в СМИ, изготовления и распространения буклетов, брошюр, оформления информационных стендов</p> <p>Информирование проводить через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальных работников,</li> <li>- заведующих структурными подразделениями,</li> <li>- заведующую ОМКО,</li> <li>- администраций сельских поселений Прохладненского муниципального района,</li> </ul>	ежемесячно	<p>Информирование проводить через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальных работников,</li> <li>- заведующих структурными подразделениями,</li> <li>- заведующую ОМКО,</li> <li>- администрации сельских поселений Прохладненского муниципального района,</li> </ul> <p>В учреждении имеются стенды психолога, юриста, социального педагога, информационные стенды, на которых размещается информация о тарифах на обслуживание, этика поведения, правила внутреннего трудового распорядка для работников и проживающих, памятка по противодействию коррупции, пожарная безопасность и охрана труда. Размещена информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- советы психолога родителям будущих первоклассников.</li> <li>- как помочь ребенку в учебе.-</li> <li>советы матерям.</li> <li>- социальные гарантии и льготы</li> </ul> <p>Разработаны памятки и брошюры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Мы разные, но мы вместе против терроризма;</li> <li>- Скажешь алкоголю «нет» - проживешь сто лет;</li> <li>- Детям знать положено;</li> <li>- Чистая вода, чистый воздух, чистая планета</li> </ul> <p>Отсутствуют жалобы, замечания от граждан о наличии на информационных стендах дезинформирующих сведений, препятствующих реализации законных прав в сфере социального</p>
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			обслуживания.
1.3	Поддержание в актуальном состоянии сведений об Учреждении и о его деятельности на информационных стендах Учреждения, в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	В течение года	. На информационных стендах Учреждения размещены сведения об Учреждении и его деятельности в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» Обеспечивается возможность владения гражданами актуальной информацией, используемой при наличии желания получения социальных услуг в соответствующей форме социального обслуживания. Размещены тарифы на социальное обслуживание в учреждении. Информация для инвалидов.  Все обратившиеся граждане получают социальное обслуживание.
1.4	Размещение на интернет – сайте Учреждения «Правил внутреннего трудового распорядка», «Коллективного договора», копий «отчетов о выполнении планов, копий предписаний контролирующих органов, выданных по результатам проверок Учреждения и отчетов об их исполнении (устранении нарушений)..	Январь 2018 г.- декабрь 2018 г.	На интернет – сайте Учреждения размещены «Правила внутреннего трудового распорядка», «Коллективный договор» на 2015-2021 гг, копии «отчетов о выполнении планов, копии предписаний контролирующих органов, выданных по результатам проверок Учреждения и отчетов об их исполнении (устранении нарушений).. для обеспечения возможности изучения пользователями интернет-сайта прав и обязанностей работников Учреждения, режимом работы Учреждения и общего понимания о деятельности Учреждения, при ознакомлении с указанными документами.

1.5	Размещение на информационных стендах и интернет – сайте Учреждения «Тарифов на дополнительные социальные услуги», предоставляемые в Учреждении	По мере изменения тарифов	Обеспечивается возможность ознакомления граждан с перечнем дополнительных социальных услуг, предоставляемых в Учреждении и их стоимостью на стендах и на сайте учреждения, для владения гражданами информацией о перечне дополнительных социальных услуг, предоставляемых в Учреждении и их стоимостью.
1.6	Размещение на информационных стендах и интернет – сайте Учреждения порядка предоставления социальных услуг, правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг и образцов договоров о предоставлении услуг по соответствующим формам социального обслуживания	2018 г. По мере внесения изменения	На Интернет-сайте учреждения размещена информация порядка предоставления социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка получателей соцуслуг, образцы договоров, для обеспечения возможности ознакомления граждан с порядком и условиями предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка получателей социальных услуг, устанавливающими требования к поведению получателей социальных услуг при социальном обслуживании, владение гражданами информацией о порядке и условиях предоставления социальных услуг и требованиях к поведению получателей социальных услуг при социальном обслуживании.
1.7	Размещение на информационных стендах и интернет – сайте Учреждения информации о порядке обращения граждан, адрес электронной почты Учреждения, контактная информация о контролирующих организациях. Участие в рассмотрении предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации социального обслуживания в Учреждении.	2018 г. По мере внесения изменения	На стендах учреждения размещена контактная информация об учреждении и контролирующих организациях  Обеспечивается возможность направления гражданами жалобы (заявления), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в Учреждении.

1.9	<p>Организовать прозрачность мероприятий по разрешению вопросов, повлекших соответствующую жалобу, с обозначением в открытом доступе ответственных должностных лиц, сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.</p>	<p>По мере поступления жалобы</p>	<p>Обеспечение возможности направления гражданами жалобы (заявления), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в Учреждении</p>
1.10	<p>Размещение на интернет – сайте Учреждения информации об участии Учреждения в общественной жизни, в мероприятиях различной направленности, информационных разъяснений, ориентированных на различные категории граждан, о событиях происходящих внутри Учреждения.</p>	<p>Ежемесячно</p> <p>01.08.2018 г</p> <p>03,08,2018 г.</p> <p>14.08.2018 г.</p> <p>22.08.2018 г.</p>	<p>На интернет – сайте Учреждения размещена информация о мероприятиях, проведенных в учреждении.</p> <p>В акциях и праздниках приняли участие волонтеры, специалисты учреждения, приглашенные из малообеспеченных, многодетных, неполных семей, семей с детьми инвалидами из сельских поселений Прохладненского муниципального района.</p> <p>Акция «Вместе в школу соберем детей»</p> <p>Выезд в с.п. Янтарное по оказанию адресной социальной помощи (7 семей, 35 чел. из них 24 несовершеннолетних).</p> <p>Выезд в с.п. Янтарное по оказанию адресной социальной помощи (7 семей: 4 многодетные, 2 неполные, 1 с родителем инвалидом, 5 семей поставлено на учет, 32 чел. из них 22 несовершеннолетних).</p> <p>Экстренный выезд в с.п. ст. Солдатскую, ж.д. ст. Солдатскую по оказанию помощи детям</p>

			оказавшимся в социально опасной ситуации. Обследовано 8 семей, 5 неблагополучных многодетных семей, 2 семьи с несовершеннолетними девиантного поведения, в том числе с опекаемым ребенком, 1 неполная многодетная семья. (39 чел. из них 29 несовершеннолетних
		28.08.2018 г.	Благотворительная акция «Вместе в школу детей соберем». Оказана помощь 17 многодетным и малообеспеченным семьям, с 38 школьниками.
		04.09.2018 г.	Коррекционное индивидуальное занятие (дети, с ограниченными способностями) 1 семьи, 2 чел. 1 несовершеннолетний.
		06.09.2018 г.	Коррекционное индивидуальное занятие (дети, с ограниченными способностями) 2 семьи, 3 чел. 2 несовершеннолетних.
		07.09.2018 г.	Классный час, посвященный Дню трезвости с учащимися 9-11 классов, приняли участие 100 чел. несовершеннолетних
		07.09.2018 г.	Уличная акция «День трезвости», раздача буклетов о вреде алкоголя, приняли участи 3 волонтера
		10.09.2018 г.	Родительское собрание на тему «День тезвости», приняли участие 12 чел.,
		11.09.2018 г.	Индивидуальное занятие, подростковый клуб «Сознание», приняли участие 2 несовершеннолетних.
			Экологическая акция»Сделаем вместе», приняли

		15.09.2018 г.	участие 3 волонтера.
		19.09.2018 г.	<p>Социально-патронажный выезд в с.п. Дальнее. Обслужено 10 семей: 6 многодетных, из них 2 семьи с детьми инвалидами, 2 малообеспеченные, 4 семьи поставлены на учет (50 человек, из них 33 несовершеннолетних. Всем семьям оказана адресная социальная помощь.</p>
		14.08.2018 г.	<p style="text-align: center;">ОССО:</p> <p>Внеплановый выезд в с.Прималкинское, обследован 1 чел. на надомное обслуживание</p> <p>Оформлено на надомное обслуживание 44 чел., в стационарное отделение 2 чел., обследовано с выездом 12 чел.</p> <p>За 3 квартал 2018 года мобильной бригадой обслужено 467 человека, граждан пожилого возраста и инвалидов. Общее количество предоставленных услуг 1760</p>
		28.08.2018 г.	<p style="text-align: center;">Стационарное отделение:</p> <p>Концерт с участием Государственного ансамбля «Балкария».</p>
		10.09.2018 г.	<p>Всероссийский День трезвости, приняли участие 10 чел., проживающих в учреждении, 4 волонтера, 2 соц. работника, зав. отделением</p>
		25.09.2018 г.	<p>Концерт с участием музыкального коллектива МКУК «ЦТК с.п.ст. Екатериноградская».</p>

		<p>13.09.2018 г.</p> <p>26.09.2018 г.</p> <p>В течение 3 кв.</p>	<p>Приняло участи 12 чел. проживающих в учреждении, сотрудники.</p> <p>Концерт религиозного общества «Небесный луч» Приняло участи 12 чел. проживающих в учреждении, сотрудники.</p> <p>Творческий фестиваль «Мы такие как все» в с.п. с. Прималкинское. Приняло участи 3 чел. проживающих в учреждении, сотрудники.</p> <p>Поздравления именинников «Ваш возраст бархатный сезон».</p> <p>Были проведены беседы и консультации</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как вырастить ребенка здоровым и успешным.</li> <li>2. Роль семьи в сохранении психологического здоровья детей</li> <li>3. Жизнь без алкоголя</li> </ol> <p>Разработаны буклеты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мы разные, но мы вместе против терроризма.</li> <li>2. Скажешь алкоголю нет – проживешь сто лет.</li> <li>3. Детям зньт положено.</li> <li>4. Чистая вода, чистый воздух, чистая планета..</li> <li>5. Социальная пенсия в 2018 году.</li> </ol> <p>Проведена правовая консультация:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление вида на жительство.</li> <li>2. Наследуемое имущество. Как оформить?</li> </ol>
--	--	------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			<p>Консультация психолога:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Советы психолога родителям будущих первоклассников.</li> <li>2. Советы матерям.</li> <li>3. Как помочь ребенку в учебе.</li> </ol>
	Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан	3 кв. 2018 г.	<p>Получили индивидуальную консультацию 1 чел из 1 семьи.</p> <p>Темы индивидуального консультирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ипотека. Плюсы и минусы.</li> </ol>
1.12	Провести разъяснительную работу с получателями услуг о требованиях законодательства в части взимания платы за предоставление социальных услуг	2018 г. по мере обновления информации	<p>Обеспечивается возможность ознакомления граждан с целью выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения. Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>Обслужено 276 человек на дому, оказано 50469 услуг, из них платных услуг на сумму 333612 рублей.</p>
<b>2. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>			
2.1	Проведение общего собрания работников Учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону.	Январь 2018 г.	<p>Проведено общее собрание работников Учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону.</p>

2.2	Усиление контроля за соблюдением работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	01.2018 г.-12.2018 г.	В учреждении отсутствуют жалобы и замечания граждан, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности. Все работники придерживаются общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения
2.3	Организация работы по повышению квалификации специалистов: 1.своевременная подготовка списков сотрудников, которые должны проходить курсы повышения квалификации. 2.организация семинаров по улучшению оказания социальных услуг, предоставляемых в ГКУ «КЦСОН в Прохл.м.р.» МТЗСЗ КБР	2018 г.	выполнено
2.4	Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов по повышению квалификации в сфере профессионального общения	2018 г.	Соответствие работников современным квалификационным требованиям.  Качественное и квалифицированное предоставление Учреждением услуг гражданам.
2.5	Профилактика синдрома профессионального выгорания: - Методы психогигиены и психопрофессионального синдрома «выгорания», - Лекция для сотрудников учреждения Профилактика профессионального выгорания «Как жить полной жизнью и «не сгореть на работе». - психологическая помощь соцработникам	20.06.2018 г.  18.12.2018 г. В течение 2018 года	выполнено
<b>3. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>			
3.1	Принятие мер к обеспечению благоустройства Учреждения и его территории, посредством направления запроса в МТЗСЗ КБР о рассмотрении возможности выделения	август 2018 г.	Обеспечение благоустройства Учреждения и его территории: 1. проведен субботник по благоустройству

	денежных средств на приобретение соответствующего оборудования и проведению ремонта здания Учреждения, изготовление беседок, асфальтирование участков и прилегающей территории		территории.
3.2	<p>- обеспечение наличия на прилегающей к Учреждению территории возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей социальных услуг; обеспечение опорного движения вдоль ограждений (перилл, поручней),</p> <p>Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящими покрытиями для входных площадок и пандусов</p> <p>- оборудование устройства съезда с уклоном 1:10 на пересечении тротуаров с проезжей частью, поворотных и разворотных площадок;</p> <p>- обеспечение наличия устройств дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями, устройств дублирования голосовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирования о предоставляемых социальных услугах для лиц с нарушением слуха и зрения.</p> <p>- оборудовать возможность вызова с верхнего этажа, лестницы, которые не оборудованы подъемниками, пандусами для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других маломобильных групп получателей соц.услуг кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе руководителя,</p> <p>- оборудовать учреждение подъемником, для доступа получателей социальных услуг на 2 этаж.</p>	<p>2-3 кв. 2018 г.</p> <p>1 кв. 2018 г.</p> <p>В течение года (по мере поступления финансирования)</p> <p>В течение года (по мере поступления финансирования)</p> <p>В течение года (по мере поступления финансирования)</p> <p>В течение года</p>	<p>Обеспечение благоустройства Учреждения и его территории</p> <p>выполнено</p>

3.3	<p>Разработка предложений по активизации работы по привлечению внебюджетных средств</p>	3 квартал 2018 г.	<p>Использование полученных внебюджетных средств, для улучшения материально-технической базы Учреждения:</p> <p>- общая сумма привлеченных внебюджетных средств в 3 квартале составила 425562 рублей. Из них 356889 за надомное обслуживание, 68673 за стационарное обслуживание</p> <p>Привлечено гуманитарной помощи на сумму 94665 рублей.</p>
3.4	<p>Проводить мероприятия по укреплению материально-технической базы учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации за клиентами;</li> <li>- приобретение необходимой мебели, компьютерной техники для работы специалистов;</li> <li>- организация работы по регулярному обеспечению работников средствами индивидуальной защиты и моющими средствами;</li> <li>- подготовка к зиме и предупредительные меры от стихийных бедствий, акты периодических осмотров зданий и помещений учреждения;</li> <li>- обследование зданий, сооружений, коммуникаций, наличие тех. документ.</li> <li>- проверка наличия документов (приказы, планы, отчеты, докладные записки, справки, переписка) об организации, профилактике пожарной безопасности учреждения;</li> <li>- наличие и укомплектованность пожарного щита, наглядной агитации;</li> <li>- контроль за пожарной сигнализацией, видеонаблюдением, тревожной кнопкой</li> </ul>	<p>В течение 2018 года</p> <p>13.02.2018 г.</p> <p>1 кв. 2018 г.</p> <p>3 квартал</p> <p>Апрель, Октябрь Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>В течение года 1 квартал 2018 г.</p>	<p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p>

<p>- анализ материально-технического состояния учреждения;  - организация работы по программе «Энергосбережение и повышение энерго- эффективности»  - оформление заявок на проведение конкурсных процедур на выполнение работ, оказание услуг, закупку товаров;  - заключение хозяйственных договоров на 2018 год по основным направлениям хозяйственной деятельности: услугам ЖКХ, теплоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, вывозу ТБО, и других договоров по выполнению работ, оказанию услуг, приобретению товаров;</p>	<p>Июль 2018 г.   В течение 2018 г.   Январь-декабрь 2018 г.</p>	<p>Проверка Кавказского управления «Ростехнадзора»   выполнено   Заключены хозяйственные договора:  ИП Мозговая В.Г. (Копицентр)  ООО "Курсор" заправка катрижда  ООО Хасми  ИП Гавриш (канцтовары)  ООО Монада (аккумулятор)  ИП Глобенко А.П. (изготовление стенда, изготовление печатей)  ИП Андреева (стройматериалы)  ИП Андреева (хоз. товары)  ИП Андреева (моющие)  ИП Андреева (двери)  ООО Компания "Консультант Плюс КБР"  ГБУЗ "ЦРБ" Майского муниципального района. района  ООО Компания Тензор»  ИП Хашкуев З.З. (Поставка продуктов питания)  ООО «Курсор» заправка катриджей  ИП Шаталов ремонт морозильника  ИП Ковтуненко (узел водяной)  ООО Ресо-гарантия</p>
<p>- проведение дератизационных работ в здании учреждения;  - приобретение и установка новых лицензионных программ компьютерного обеспечения;</p>	<p>Постоянно</p>	<p>выполнено</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- огнезащитная обработка чердачных помещений зданий центра;</li> <li>- техническое обслуживание прямой связи, видеонаблюдения и систем автоматической пожарной сигнализации в зданиях Учреждения;</li> <li>- организация работы по охране труда в учреждении;</li> <li>- организация обучения сотрудников на курсах по ОТ, ПБ, ТБ, электробезопасности, проведение инструктажа и проверки знаний сотрудников Учреждения в соответствии с планом обучения;</li> <li>- обеспечение работников специальной одеждой, обувью и инвентарем по установленным нормам;</li> <li>- организация и контроль за состоянием охраны труда в Учреждении;</li> <li>- пересмотр внутренней документации по ОТ, ТБ и ПБ. По необходимости – внесение изменений (положения, инструкции, обязанности и т.д.)</li> </ul>	<p>Постоянно</p> <p>В течение 2018 г.</p> <p>Постоянно Сентябрь, октябрь 2018 г.</p> <p>Постоянно</p> <p>По мере необходимости</p>	<p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>Прошли обучение по ГОЧС: завхоз Штыря С.М., соцработник Григораш Н.А.</p> <p>выполнено</p>
<p><i>4. В сфере повышения степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг</i></p>			
4.1	<p>Проведение внутреннего мониторинга (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения, внесение корректировок на основе полученных сведений в утвержденный план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения с целью повышению качества предоставляемых социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка анкет и опросных листов для получателей социальных услуг и работников;</li> <li>2. Проведение интервьюирования с получателями социальных услуг и работниками.</li> </ol>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Обеспечение возможности ознакомления граждан с работой учреждения с целью выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения</p> <p>Владение гражданами информацией о порядке и условиях предоставления социальных услуг по улучшению качества деятельности учреждения с целью повышению качества предоставляемых социальных</p> <p><b>Анкетирование получателей соц.услуг проводится ежемесячно:</b></p> <p>3 квартал приняли участие 45 чел: - полностью удовлетворены 45 чел.</p>

