



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГКУ «КЦСОН
в Прохл. м.р.» МТ и СЗ КБР

Н.И. Слюнько

«30» января 2019 г.

ГКУ «КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР

Отчет о выполнении плана мероприятий

по улучшению качества оказания услуг с учетом предложений Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты КБР
за 2018 год

1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности учреждения

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»): - **выполнено.**

1.2. 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. - **выполнено.**

Информирование проводить через:

- социальных работников,
- заведующих структурными подразделениями,
- заведующую ОМКО,

- администраций сельских поселений Прохладненского муниципального района,

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» . - **выполнено.**

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). . - **выполнено.**

1.5. Размещение на информационных стендах и интернет – сайте Учреждения «Тарифов на дополнительные социальные услуги», предоставляемые в Учреждении. - **выполнено.**

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. - **выполнено.**

1.7. Размещение на информационных стендах и интернет – сайте Учреждения информации о порядке обращения граждан, адрес электронной почты Учреждения, контактная информация о контролирующих организациях. . - **выполнено.**

1.8. Участие в рассмотрении предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации социального обслуживания в Учреждении.

Разместить на стенде и на официальном сайте в сети Интернет процедуру подачи жалобы по вопросам оказания соц. услуг. . - **выполнено.**

1.9. 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. . - **выполнено.**

1.10. 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. . - **выполнено.**

1.11. Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан. - **выполнено.**

1.12. Провести разъяснительную работу с получателями услуг о требованиях законодательства в части взимания платы за предоставление социальных услуг. - **выполнено.**

2. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

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. . - **выполнено.**

2.2. Усиление контроля за соблюдением работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. . - **выполнено.**

2.3. Организация работы по повышению квалификации специалистов: . - **выполнено.**

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.» МТСЗ КБР

2.4. Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов по повышению квалификации в сфере профессионального общения. - **выполнено.**

2.5.Профилактика синдрома профессионального выгорания: . - **выполнено.**

- Методы психогигиены и психопрофессионального синдрома «выгорания»,

- Лекция для сотрудников учреждения Профилактика профессионального выгорания «Как жить полной жизнью и «не сгореть на работе».

- психологическая помощь соотработникам.

3. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

3.1. Принятие мер к обеспечению благоустройства Учреждения и его территории, посредством направления запроса в МТСЗ КБР о рассмотрении возможности выделения денежных средств на приобретение соответствующего оборудования и проведению ремонта здания Учреждения., изготовление беседок, асфальтирование участков и прилегающей территории . - **выполнено частично, из-за отсутствия финансирования.**

3.2. - обеспечение наличия на прилегающей к Учреждению территории возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей социальных услуг; обеспечение опорного движения вдоль ограждений (перилл, поручней), . - **выполнено.**

Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящими покрытиями для входных площадок и пандусов. - **выполнено.**

- оборудование устройства съезда с уклоном 1:10 на пересечении тротуаров с проезжей частью, поворотных и разворотных площадок; **не выполнено, из-за отсутствия финансирования.**

- 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. **Выполнено для лиц с нарушением зрения.**

- 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, **выполнено.**

- оборудовать учреждение подъемником, для доступа получателей социальных услуг на 2 этаж.

3.3. Разработка предложений по активизации работы по привлечению внебюджетных средств **выполнено.**

3.4. Проводить мероприятия по укреплению материально-технической базы учреждения:

- обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации за клиентами; **выполнено.**
- приобретение необходимой мебели, компьютерной техники для работы специалистов; **выполнено.**
- организация работы по регулярному обеспечению работников средствами индивидуальной защиты и моющими средствами; **выполнено.**
- подготовка к зиме и предупредительные меры от стихийных бедствий, акты периодических осмотров зданий и помещений учреждения; **выполнено.**
- обследование зданий, сооружений, коммуникаций, наличие тех. документ. **выполнено.**
- проверка наличия документов (приказы, планы, отчеты, докладные записки, справки, переписка) об организации, профилактике пожарной безопасности учреждения; **выполнено.**
- наличие и укомплектованность пожарного щита, наглядной агитации; **выполнено.**
- контроль за пожарной сигнализацией, видеонаблюдением, тревожной кнопкой **выполнено.**
- анализ материально-технического состояния учреждения; **выполнено.**
- организация работы по программе «Энергосбережение и повышение энерго- эффективности» **выполнено.**
- оформление заявок на проведение конкурсных процедур на выполнение работ, оказание услуг, закупку товаров; **выполнено.**
- 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; **выполнено.**
- проведение дератизационных работ в здании учреждения; **выполнено.**
- приобретение и установка новых лицензионных программ компьютерного обеспечения; **выполнено.**
- огнезащитная обработка чердачных помещений зданий центра; **выполнено.**
- техническое обслуживание прямой связи, видеонаблюдения и систем автоматической пожарной сигнализации в зданиях Учреждения; **выполнено.**
- организация работы по охране труда в учреждении; **выполнено.**
- организация обучения сотрудников на курсах по ОТ, ПБ, ТБ, электробезопасности, проведение инструктажа и проверки знаний сотрудников Учреждения в соответствии с планом обучения; **выполнено.**
- обеспечение работников специальной одеждой, обувью и инвентарем по установленным нормам; **выполнено.**
- организация и контроль за состоянием охраны труда в Учреждении; **выполнено.**
- пересмотр внутренней документации по ОТ, ТБ и ПБ. По необходимости – внесение изменений (положения, инструкции, обязанности и т.д.) **выполнено.**

4. В сфере повышения степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг

4.1. 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 коррективов на основе полученных сведений в утвержденный план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения с целью повышению качества предоставляемых социальных услуг: **выполнено.**

1. Разработка анкет и опросных листов для получателей социальных услуг и работников; **выполнено.**

2. Проведение интервьюирования с получателями социальных услуг и работниками. **выполнено.**

4.2. Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2018 году, с целью получения итоговых результатов в динамике **выполнено.**

5. Получатели социальных услуг, удовлетворённые качеством питания

5.1. Осуществление проверок закладок и качества приготовляемых блюд, снятие проб: **выполнено.**

1. Издать приказ о назначении ответственного лица;

2. Разработка новых блюд с учетом норм питания и предложений получателей социальных услуг, контроль качества поставляемых блюд.