

ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий, направленных на повышение качества работы ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения» в 2017 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Информация о выполнении
I. Открытость и доступность информации об организации			
1.	Обеспечение своевременной, полной и актуальной информации на официальном сайте учреждения, сайте bus.gov.ru	Полнота, актуальность информации об учреждении, о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги	Информация о деятельности учреждения содержится на официальном сайте учреждения. Размещена информация об учреждении, о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, о внедрении новых технологиях, имеются рубрики «социальный навигатор», «обратная связь», работает онлайн калькулятор для расчета оплаты за социальные услуги, постоянно обновляется информация, содержащаяся в новостном блоке (в 2017 году размещено более 170 новостных репортажей). Информация о проводимых в учреждении мероприятиях размещается в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте». Информация о деятельности учреждения размещена на сайте bus.gov.ru
2.	Проведение плановой информационно-разъяснительной работы с населением о деятельности учреждения и предоставляемых им услугах, в том числе: - проведение встреч с населением (выездные приемы, консультативно-информационные пункты) - выпуск буклетов, памяток, визиток; - регулярные публикации в СМИ,		Разработаны и согласованы планы-графики встреч с населением в рамках движения «50ПЛЮС. Все плюсы зрелого возраста», встреч в КТОСах, в университете «третьего возраста». - проведены 28 информационных встреч с населением и социальных рейсов, охвачено свыше 600 чел. В ходе встреч предоставлялись консультации специалистов учреждения,

	социальных сетях; - размещение информации на стендах учреждения		УСЗН, ПФ РФ Центра занятости и др. Информирование граждан осуществлялось в рамках проведения форумов-выставок 50ПЛЮС, областных и городских мероприятий, на занятиях народного университета «третьего возраста» (более 4000 чел.); - распространены более 2000 экз. буклетов и информационных листов; - в СМИ опубликовано 15 статей, 16 репортажей на телевидении, в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» - более 200 публикаций; - информация размещена на стендах учреждения, а также на стендах учреждений и организаций города
3.	Обеспечение дистанционных способов взаимодействия учреждений и получателей социальных услуг (электронная запись на прием и др.)		Дистанционное взаимодействие осуществляется посредством: - работы службы «Единый социальный телефон» (более 2000 обращений); - консультирования по телефону, отправки сообщений на электронную почту и сайт учреждения, посредством почтовых отправлений; - рубрики на сайте учреждения «вопрос-ответ»; - предоставления услуги в электронном виде «Получение информации о порядке социального обслуживания граждан государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области» на портале Госуслуг (более 90 заявлений).
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
1.	Обеспечение комфортности условий	Доступность условий беспрепятственного	Деятельность по созданию комфортных и

	предоставления социальных услуг и доступности их получения	доступа граждан, в том числе инвалидов, к объектам и услугам учреждения	доступных условий получения социальных услуг гражданами, в том числе инвалидами осуществляется путем реализации Плана (политики учреждения) мероприятий по обеспечению доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения учреждением. Имеются паспорта доступности (6 объектов). Информация актуализирована и размещена на интерактивной карте
2.	Разработка и размещение на сайте учреждения детализированной схемы проезда (с указанием вида общественного транспорта и пути для маломобильных групп населения)		На сайте учреждения размещена детализированная схема проезда (с указанием вида общественного транспорта и пешеходного пути для МГН) в рубрике «Как нас найти»
3.	Приобретение и установка специализированного оборудования для лиц с нарушениями функций зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата, в т.ч.:		В 2017 году учреждением приобретены сенсорный стол и сенсорная панель, столы с микролифтом, инвалидная коляска на электроприводе, персональный компьютер для инвалида по зрению, настольные игры для реабилитации инвалидов, информационные элементы: «бегущая строка» (в качестве видеоинформатора), знак «Парковка для инвалидов», круги для контрастной маркировки дверей, направляющая тактильная лента, контрастная лента для маркировки дверей, тактильные пиктограммы (33 шт.); радиоэлектронное оборудование: звуковой и световой маяки, портативная индукционная система, антивандальные кнопки вызова персонала, приемник сигналов вызова помощи, тактильные сенсорные кнопки и др.
	- аудио, видеоинформаторы, звуковые маяки		
	- кнопка вызова сотрудника		
	- таблички со шрифтом Брайля, мнемосхемы		
	- наклейки на стены и перила		
	- знак «Парковка для инвалидов»		
	- тактильные плитки		
4.	- подъемник		
	Оборудование (переоборудование и ремонт): - входных групп, -санитарно-гигиенической комнаты		Осуществлен ремонт входной группы по адресам: Перекопский гор., д.18 (административные помещения, отделения социального обслуживания на дому),

			ул.Юбилейная, д.44 (отделение реабилитации инвалидов), ул.Северная, 4а (отделение помощи женщинам), ул.Северная, 28а (отделение срочного социального обслуживания). выполнен ремонт и переоборудование санитарно-гигиенической комнаты в отделении реабилитации инвалидов (ул.Юбилейная, 44)
9.	Организация сопровождения по учреждению получателей услуг, имеющих ограничения к передвижению		Сопровождение по учреждению получателей социальных услуг, имеющих ограничения к передвижению осуществляется согласно утвержденному порядку предоставления социального сопровождения. С сотрудниками учреждения проводится инструктирование (январь, июль 2017г.) по вопросам оказания помощи при предоставлении социальных услуг, назначены ответственные лица за сопровождение
10.	Оперативное заполнение вакантных ставок учреждения		Заполнение вакантных ставок учреждения осуществляется по мере необходимости. Всего по штату 144,25 ед., фактически работающих -136 ед., принято в 4 кв.2017 г. 6 чел.
III. Время ожидания предоставления социальной услуги			
1.	Соблюдение нормативов времени ожидания предоставления социальных услуг	Доступность и своевременность предоставления социальных услуг, создание комфортных условий для их получения	Своевременное оказание социальной услуги, нормативы времени ожидания соблюдаются (время ожидания не превышает 15 мин.)
2.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей услуг: - составление графика приема; - оборудование рабочего места; - обеспечение информационными материалами		Для оперативного приема получателей услуг: составлен график приема руководителя учреждения, его заместителей. Осуществляется ежедневный прием граждан руководителями структурных подразделений (13), осуществляющих организацию социального обслуживания, рабочие места для

			приема граждан имеются, также всегда в наличии информационные материалы (информационные стенды, баннеры, брошюры, буклеты, информационные листы)
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			
1.	Обеспечение в учреждении доброжелательных, вежливых, компетентных работников	Повышение качества социальных услуг, положительная оценка получателями социальных услуг доброжелательности, вежливости, компетентности работников, прохождение работниками обучения	Проводится обучение сотрудников на рабочих планерках, в структурных подразделениях в соответствии с утвержденным планом, в рамках программы повышения квалификации, работы клуба социальных работников «АССоРТИ». Обучением охвачены все сотрудники учреждения
2.	Обеспечение своевременного прохождения повышения квалификации работников учреждения		Обучение осуществляется в соответствии с программой повышения квалификации ежегодно. Согласно плану в 4 квартале 2017г. обучено 19 чел.
3.	Организация и проведение циклов лекций и занятий по поддержанию доброжелательных и вежливых отношений в коллективе и с получателями услуг с учетом положений Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания		Организуются и проводятся циклы лекций и занятий по поддержанию доброжелательных и вежливых отношений в коллективе и с получателями услуг с учетом положений Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания на рабочих планерках, в клубе социальных работников. Обязанность по соблюдению этики закреплена в должностных инструкциях работников
4.	Реализация программ, направленных на повышение профессионального мастерства и компетентности работников		В учреждении утверждена программа повышения профессионального мастерства и компетентности работников. Обучение проводится на базе учреждения, в том числе, с применением метода «кейс-стади», образовательных учреждений (курсы повышения квалификации г.Владимир и г.Москва). Ежегодно проводятся конкурсы

			профессионального мастерства
5.	Проведение психологических тренингов с сотрудниками		Психолог учреждения ежеквартально проводит практические тренинги с сотрудниками согласно плану проведения занятий
6.	Развитие института наставничества		В учреждении при приеме на работу нового сотрудника за ним закрепляется наставник из числа более опытных работников, составляется индивидуальный план работы с ним. Наставничество осуществляется на основании Приказа учреждения от 21.04.2014г. №103 «Об утверждении положения о наставничестве»
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
1.	Обеспечение удовлетворенности качеством оказания услуг	Положительная оценка качества социальных услуг, изменение качества жизни граждан в результате получения социальных услуг	По итогам проведенного мониторинга качества и доступности социальных услуг с участием пользователя, удовлетворенность составляет 100% от общего числа обслуженных. Имеются положительные отзывы от получателей социальных услуг (69 письменных благодарностей в 2017 году)
2.	Совершенствование качества предоставления социальных услуг путем внедрения новых форм обслуживания		Внедрены новые технологии и формы социального обслуживания: «персональный помощник» (12 помощников- 12 инвалидов), «приемная семья» (6 семей), «бабушка на час» (5 бабушек – 5 семей), обучение компьютерной грамотности (более 600 чел.), «санаторий на дому» (более 100 чел), «социальный туризм» (более 200 чел.), «мобильная библиотека» (более 400 чел.), клубы по интересам, социальная гостиная (более 100 чел.), сопровождение семей с детьми-инвалидами (42 семьи). Пункт проката средств реабилитации и др. Разработаны и внедрены социальные практики: «протяни руку помощи» (оказание помощи лицам, освободившихся из мест лишения свободы), «Скорая социальная

			помощь» (оказание экстренной помощи нуждающимся гражданам), развития добровольческого движения «Добро-серебро», программа по оказанию социально-реабилитационных услуг и т.д.
4.	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством оказания услуг среди получателей услуг		Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг среди получателей услуг проводится ежемесячно (10 чел.), с участием общественных организаций по независимой оценке качества (10% от общего числа обслуживаемых – более 120 чел.), ежегодный мониторинг качества и доступности социальных услуг (не менее 10% от общего числа обслуживаемых) и др. согласно плану проведения мониторинговых исследований.