

ОТЧЕТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ КОМПЛЕКСНОГО ПЛАНА

Мероприятий по улучшению показателей оценки населения деятельности учреждений социального обслуживания населения
КГБУ «Хабаровский специальный дом ветеранов №1» за 1 квартал 2018 год

Наименование мероприятия по улучшению эффективности деятельности	Сроки исполнения	Исполнители	Отметка об исполнении	Примечание
<p>Организация информационно-разъяснительной работы с жителями о формах обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг, о проведении независимой оценке качества.</p> <p>Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационные стенды в помещениях учреждения; - информационных и телекоммуникационных системах для людей с ограниченными возможностями; - официальном сайте учреждения; - брошюрах, буклетах, памятках. 	<p>Постоянно</p>	<p>Ермакова Н.Н., Закатова В.Н.</p>	<p>25.01.18г. – Информационная встреча с директором учреждения с участием специалиста пенсионного фонда РФ; вопросы: реализация прав граждан на выборах Президента РФ, тарифы на социальные услуги, перерасчет пенсий и др. - 89 чел.</p> <p>06.02.2018г. – Информационная встреча с участием и.о. главного врача поликлиники №3 Чумаковой И.Н. по вопросам медицинского и социального обслуживания (корпус №2) - 76 чел.</p> <p>08.02.18г. Информационная встреча с участием и.о. главного врача поликлиники №3 Чумаковой И.Н. по вопросам медицинского обслуживания и социального обслуживания (корпус №1) – 81 чел.</p> <p>-Распространение буклета «Организация информационно-разъяснительной работы с получателями услуг о возможности участия в независимой оценке качества услуг и оставления отзывов на официальном сайте МСЭН Хабаровского края»</p> <p>- Функционируют информационные и телекоммуникационные системы для людей с ограниченными возможностями -2 ед.</p> <p>-В наличии 8 информационных стендов с актуальной информацией по социальному обслуживанию граждан и т.д.</p>	

<p>Привлечь к проведению независимой оценке качества оказания услуг членом Попечительского совета</p> <p>Вести постоянный контроль за качеством предоставляемых услуг посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анкетирования получателей услуг, 30 % от количества состоящих на социальном обслуживании; - опроса получателей услуг во время посещения на дому не менее 12 чел.; - опроса получателей услуг во время проведения мероприятий, работы клубных формирований; - контроля отзывов в журнале «Отзывов и предложений» 	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Ермакова Н.Н., Закагова В.Н.</p>	<p>Обследованы жилищно-бытовых условия участников и ветеранов Великой Отечественной войны, составлены акты обследования – 13 чел.</p> <p>-Опрос получателей услуг учреждения по анкете для проведения мониторинга деятельности учреждения социального обслуживания населения приняли участие – В опросе приняли участие 268 чел. (95% от числа, состоящих на обслуживании). Жалоб, в процессе опроса, не поступило, удовлетворенность 100%.</p> <p>- Проведен контроль качества социального обслуживания социальных работников – 3 социальных работники. Опрошены во время посещения на дому 39 получателей услуг.</p> <p>- В журнале «Отзывов и предложений» - 16 благодарственных отзывов о работе сотрудников учреждения.</p> <p>- Установлен «Ящик доверия» для писем и предложений с целью совершенствования деятельности учреждения.</p>	
<p>Осуществлять контроль и анализ результативности обращений получателей социальных услуг в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону и обращениям, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения 	<p>Постоянно</p>	<p>Гобис А.В. Куличенко Е.В.</p>	<p>За отчетный период по вопросу обеспечения ветеранов жильем специализированного жилищного фонда поступили: запрос письменно - 1 чел.; запрос в электронном виде - 2 чел. Отправлены письменные ответы – 3 ед.</p>	

Проводить внутренний контроль качества оказания социальных услуг	По графику	Ермакова Н.Н., Закагова В.Н.	- Проведен контроль качества социального обслуживания социальных работников – 3 соцработники. Опрошены во время посещения на дому 39 получателей услуг.
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в учреждениях			
Проводить работу по повышению уровня комфортности пребывания получателей услуг в учреждении (создание специализированных мест для сидения, обеспечение чистоты помещений и пр.)	Постоянно	Похиль М.А., Науменко Е.В.	Организованы и оборудованы места для отдыха. Ежедневно проводится влажная уборка мест общего пользования.
Укомплектовать учреждения необходимыми специалистами	Постоянно	Таскина Е.Г.	Укомплектованность специалистами, предоставляющих социальные услуги - 100%
Предусматривать в Плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения расходы на укрепление материально-технической базы учреждений	По графику	Смолякова Т.Н.	Запланированы ремонты мест общего пользования на 2018г.
Провести социальный опрос и голосование об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	Ермакова Н.Н., Закагова В.Н., Никитин Т.А.	На сайте учреждения в анкетировании приняли участие - 12 чел.
Оперативность оказания услуг			
Соблюдать стандарты предоставления социальных услуг	Постоянно	Ермакова Н.Н., Закагова В.Н.	- Проведен контроль качества социального обслуживания социальных работников по соблюдению стандартов предоставления социальных услуг – 3 соцработники. Опрошены во время посещения на дому 39 получателей услуг.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений

Провести обучающие занятия и тренинги по Кодексу этики работников социальной защиты населения РФ с сотрудниками учреждения.	1 раз в квартал	Ермакова Н.Н. Закагова В.Н.	15.22.29.01.18г. Планерные совещания в социальной службе. Вопросы: Кодекс этики, качество социального обслуживания, ознакомление с изменениями в законодательстве, и др. 05.12.19,26.02.18г. Планерные совещания в социальной службе. Вопросы: стандарты социального обслуживания; изменение и разработка индивидуальной программы предоставления социальных услуг; обеспечение получателей услуг лекарственными препаратами по рецептам; оказание помощи лежачим больным; беседа: «Галопропазии у пожилых людей» и др. 14.03.2018г. – проведено занятие по Кодексу этики со студентами - практикантами Хабаровского технологического колледжа – 10 чел. 05.12.19,26.03.18г. Планерные совещания в социальной службе. Вопросы: организация выборов: правила оказания помощи маломобильным группам; инструктажи по ПБ; охрана труда социальных работников; этика социальной работы и др.
Профессиональная компетентность сотрудников учреждений			
Организовать прохождение курсов повышения квалификации для сотрудников учреждения	Ежегодно	Таскина Е.Г.	Курсы повышения квалификации запланированы на 3,4 квартал 2018 для 11 работников основного персонала

Директор



Е.П. Цилпорик