

ОТЧЕТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ КОМПЛЕКСНОГО ПЛАНА

Мероприятий по улучшению показателей оценки населения деятельности учреждений социального обслуживания населения
КГБУ «Хабаровский специальный дом ветеранов №1» за 2 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>18.06.2018г. проведено общее собрание жильцов, на собрании присутствовали 81 чел., были рассмотрены вопросы: независимая оценка качества социального обслуживания; тарифы ЖКУ; санитарное состояние квартир и др.</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>1 раз в квартал</p>	<p>Ермакова Н.Н., Закатова В.Н.</p>	<p>В апреле 2018г. Проведено обследование жилищно-бытовых условий ветеранов ВОВ, составлены акты – 41 чел.</p> <p>В июне 2018г. членами Попечительского совета обследовано 10 чел.</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 раза в месяц</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p>	<p>Ермакова Н.Н., Закагова В.Н.</p>	<p>-Опрос получателей услуг учреждения по анкете для проведения мониторинга деятельности учреждения социального обслуживания населения, приняли участие в опросе 263 чел. (95% от числа, состоящих на обслуживании). Жагоб, в процессе опроса, не поступило, удовлетворенность 100%.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проведен контроль качества социального обслуживания социальных работников – 4 чел. - Проведен контроль качества предоставления социально- психологических услуг – 1 чел. Опрошены во время посещения на дому 61 чел. - В журнале «Отзывов и предложений» - 32 благодарственных отзыва о работе сотрудников учреждения, о проведенных культурно-массовых мероприятиях. - Установлен «Щик доверия» для писем и предложений с целью совершенствования деятельности учреждения.
<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 обращения, 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 поступило три обращения от граждан по обеспечению ветеранов ВОВ жильем в специализированном жилищном фонде: 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., Закатова В.Н.	- Проведен контроль качества социального обслуживания социальных работников – 4 чел.; психолог – 1 чел. Опрошены во время посещения на дому 61 чел.	
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.	Произведен ремонт квартиры №114; ремонт труб горячего и холодного водоснабжения корпус №1; ремонт фасада корпус №2.	
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., Закатова 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., Закатова В.Н.	- Проведен контроль качества социального обслуживания социальных работников по соблюдению стандартов предоставления социальных услуг – 4 соцработника. Опрошены во время посещения на дому 61 чел.	

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. Закатова В.Н.	02.09,16,23,28.04.18г. Планерные совещания в социальной службе. Вопросы: документы на признание нуждающимися в социальном обслуживании; правила оказания помощи маломобильным группам; инструктажи по ПБ; охрана труда социальных работников; этика социальной работы и др. 07.14,21,28.05.18г. Планерные совещания в социальной службе. Вопросы: Методические рекомендации «Формирование навыков эффективной коммуникации в работе специалистов коммуникации в службе», психологический тренинг «Позитивное восприятие себя и других»; новые формы отчетов, и др. 13.06.2018г. Планерные совещания в социальной службе. Вопросы: Порядок предоставления услуг инвалидам в условиях неполного беспрепятственного доступа в получении услуг в учреждения и др.
Профессиональная компетентность сотрудников учреждений			
Организовать прохождение курсов повышения квалификации для сотрудников учреждения	Ежегодно	Таскина Е.Г.	Повышение квалификации прошли 8 чел.

Директор



Е.П. Цитовник