

ГКУ «КЦСОН в Баксанском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР
IV квартал 2018г.

**Отчет об исполнении плана мероприятий по улучшению качества
оказания услуг организации социального обслуживания
на 2018 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Организация	Результат
1.1	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализации, в т.ч. размещаемой на сайте, стендах, в СМИ	Постоянно	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Сведения о деятельности учреждения актуальны и размещаются в установленные сроки.
1.2	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информационных стендов в отделениях)	Постоянно	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Ежемесячно проходит информирование получателей социальных услуг и иных граждан информацией о социальных услугах
1.3	Размещение на информационных стендах и на официальном сайте учреждения детально прописанной процедуры подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1 квартал 2018года	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Исполнено
1.4	Оповещение граждан Баксанского района о проведении «онлайн-опроса» на сайте учреждения и посредством СМИ	Ежеквартально	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Информация о проведении «онлайн-опроса» опубликовано в районной газете «Баксанский вестник»: «Внимание: онлайн-опрос» (№№67-68 от 16.06.2018г.)
1.5	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Сведения об учреждении на официальном сайте www.bus.gov.ru актуальны и размещены в полном объеме.
1.6	Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан	По мере поступления заявок	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	По мере поступления обращений от граждан специалисты учреждения ведут индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан по интересующим вопросам

2.1	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (антискользящее покрытие для лестниц, входных площадок и пандусов)	По мере поступления финансирования	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Учреждение оборудовано следующими специальными приспособлениями для маломобильных групп населения: - установлен входной пандус с поручнями из нержавеющей стали, отвечающие всем требованиям безопасности; - установлено антискользящее покрытие на входной площадке; - установлены полосы для движения внутри здания. Установлены: бегущая информационная строка, звуковой, световой маяки при входе в здание; система вызова персонала; на входной двери имеется наклейка ярко желтого цвета, информационные наклейки (направление движения, выход), при входе в помещение имеется вывеска с названием и графиком работы организации шрифтом Брайля.
2.2	Обеспечение специальным оборудованным санитарно-гигиеническим помещением: (расширить входные проемы для возможности передвижения на кресла-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, поверхность стен подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект)	По мере поступления финансирования	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Не выполнено в связи с отсутствием денежных средств.
2.3	Проведение ремонта в помещениях, оборудование новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудование помещений для ожиданий удобными креслами, диванами	По мере поступления финансирования	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	В здании стационарного отделения социальной реабилитации несовершеннолетних проведены ремонтные работы: - штукатурка, шпаклевка, побелка стен в кабинетах;

				- замена облицовочной плитки, канализационных труб, раковин, смесителей в ванной комнате на первом и втором этажах; - штукатурка, шпаклевка стен коридора на первом этаже; - замена облицовочной плитки ступенек в главный вход здания и в прихожей на первом этаже; - пристройка пандуса, установка поручней из нержавеющей стали; - облицовка глазурованной плиткой стен пищеблока, - установка четырехсекционной моечной ванны; - установка вытяжки на кухне, кладка плитки, замена канализационных труб в пищеблоке. Во всех спальнях комнатах повесили жалюзи. В кабинетах заменили линолеумы и уложили ламинат.
2.4	Обеспечение в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	По мере поступления финансирования	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Не выполнено в связи с отсутствием денежных средств.
3.1.	Проведение общего собрания работников Учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками Учреждения общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону	1 квартал 2018 года	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Проведено общее собрание сотрудников Центра.
3.2	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	1 раз в квартал	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Кадровый состав учреждения анализируется, план повышения квалификации имеется
3.3	Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие	По плану	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	1 сотрудник прошел профессиональную переподготовку по специальности «Менеджер в социальной сфере».

	сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)			
3.4	Проведение тренингов и семинаров по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания для работников Учреждения	Ежеквартально	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Согласно утвержденного графика, психологами Центра проводятся лекции и семинары с сотрудниками, в целях профилактики синдрома профессионального выгорания
3.5	Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения	В течение года	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	В Центре систематически проводятся технические учебы по актуальным вопросам социального обслуживания населения: 1. «Составление индивидуальных программ предоставления социальных услуг получателям социальных услуг». 2. «Основы документооборота, требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации». 3. «Требования к порядку взаимодействия с организаторами добровольческой деятельности и добровольческими организациями». 4. «Изучение нормативно-правовых актов социального обслуживания федерального и республиканского значения». 5. «Профессионально-этические требования к деятельности социального работника».
3.6	Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений	В течение года	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	В рамках обмена опытом, с целью повышения своих профессиональных навыков сотрудники отделения психолого-педагогической помощи семье и детям

				выезжали в ст. Солдатское в ГКУ «КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР. Коллеги обменивались опытом работы, практическими знаниями и умениями в работе с неблагополучными, многодетными, малообеспеченными семьями и несовершеннолетними детьми.
--	--	--	--	---

4.1	Проведение оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг путем анкетирования	Раз в месяц	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Проводится анкетирование получателей социальных услуг, проанализированы анкеты, выработаны рекомендации для дальнейшей работы. В результате анкетирования выявлено что, получатели социальных услуг в полной мере удовлетворены качеством обслуживания, компетентностью персонала, считают их вежливыми и доброжелательными. Также хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. Никому из опрошенных не приходилось ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги.
4.2	Включение вопроса о зафиксированных в течение недели жалобах получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением в еженедельные плановые совещания на повестку дня. Участие в рассмотрении,	Еженедельно	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Жалоб на качество предоставляемых услуг со стороны получателей социальных услуг не поступало.

	предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации социального обслуживания в Учреждении			
4.3	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	Постоянно	ГКУ «КЦСОН в Баксанском м.р.» МТ и СЗ КБР	Своевременно обновляется.

И.о. директора



Тхагу
Л.З. Тхагужокова

Исполнитель:
Кумышева Д.Э.
89287153757