



Утверждаю:
Директор МУ «Комплексный центр»
Троицкого муниципального района
С.В. Шкурова
29.12.2018 года

ОТЧЕТ

об исполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг в
Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Троицкого муниципального района Челябинской области на 2018 год

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия | Примечание |
|--|---|---|-----------------|--|--|--|---|
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | | |
| 1 | Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на: - официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - официальном сайте учреждения http://kcs021.eps74.ru/ | Предложение Общественного совета при Министерстве социальных отношений Челябинской области по проведению независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки в 2017 году | постоянно | Заведующие отделениями и специалист, ответственный за ведение интернет - сайта | Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания. | Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на сайте неактуальной информации; Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта. | Информация на официальном сайте учреждения постоянно актуализируется и пополняется, так же информация обновляется и размещается на информационных стендах Учреждения В 2018 году на сайте Учреждения размещено 57 новостных информационных и 6 планов ФХД. Обновлены: странички |

| | | | | | | | |
|---|--|---|-----------|--|---|---|---|
| 2 | Поддержание в актуальном состоянии информации (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» | | постоянно | Заведующие отделениями | Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания. | Отсутствие жалоб, замечаний от граждан о наличии на информационных стендах дезинформирующих сведений, препятствующих реализации законных прав в сфере социального обслуживания. | социального педагога и психолога, попечительского совета, доска объявлений, фотогалерея, мероприятия; добавлен раздел- пункт проката. |
| Время ожидания предоставления услуги | | | | | | | |
| 1 | Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан | Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию времени ожидания предоставления услуги <u>1,09</u> | постоянно | Заведующие отделениями | Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода. | Отсутствие жалоб и замечаний граждан о фактах предоставления не полной или не актуальной консультации. | Расширение возможности реагирования сотрудниками учреждения на меняющиеся требования получателей социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг. |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | | |
| 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. | Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации <u>0.73</u> | постоянно | Директор, заместитель директора, заведующие отделениями, специалисты | Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. | Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости и внимательности работников Учреждения. | Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме. |
| 2 | Соблюдение работниками Учреждения общих | | постоянно | Директор, заместитель | Соблюдение работниками | Отсутствие жалоб и замечаний | Улучшение показателей удовлетворенности |

| | | | | | | | |
|---|--|---|-----------|--|---|---|--|
| | принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. | | | директора, заведующие отделениями | Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. | граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников Учреждения. | получателей социальных услуг отношением к ним сотрудников (доброжелательность, вежливости, внимательность, тактичность, компетентность) |
| 3 | Продолжение работ по повышению квалификации(профессиональной переподготовки) по профилю социальной работы для работников Учреждения | Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников <u>0,27</u> | постоянно | Директор, заместитель директора, специалист по управлению персоналом | Соответствие работников современным квалификационным требованиям. | Качественное и квалифицированное предоставление Учреждением услуг гражданам. | Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников Учреждения через систему повышения квалификации и обучения. В отчетном периоде 18 сотрудников Учреждения прошли курсы повышения квалификации и профессиональной подготовки, что составляет 100% от плана обучения на 2018 год. |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | | |
| 1 | Сбор информации посредством ежеквартального Мониторинга по степени | Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями | постоянно | Заведующие отделениями | Повышение качества обслуживания и | Увеличение доли получателей социальных услуг, | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных |

| | | | | | | | |
|---|--|--|------------------|-------------------------------|--|---|---|
| | <p>удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг (на основе анкетирования) с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг:</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p> | <p>надомной формы социального обслуживания по критерию Доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных (с учетом показателей 2.1-2.13) <u>0,89</u></p> | | | <p>выявление причин неудовлетворенности и получателей соц. услуг</p> | <p>удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг в форме социального обслуживания на дому; - порядком оплаты социальных услуг; - конфиденциальностью предоставления социальных услуг; - периодичностью прихода социальных работников на дом; - оперативностью решения вопросов | <p>условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p> <p>помещениями, в которых, оказываются социальные услуги, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, мебелью, предоставлением: социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг в форме социального обслуживания на дому;</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядком оплаты социальных услуг; - конфиденциальностью предоставления социальных услуг; - периодичностью прихода социальных работников на дом; - оперативностью решения вопросов |
| 2 | <p>Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан по вопросам оплаты социальных услуг</p> | <p>Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию Доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа</p> | <p>постоянно</p> | <p>Заведующие отделениями</p> | <p>Повышение качества обслуживания</p> | <p>Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных порядком оплаты</p> | <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> -удовлетворенных социальных услуг, -порядком оплаты социальных услуг, |

| | | | | | | | |
|---|---|---|-----------|------------------------|---------------------------------|---|--|
| | | опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг <u>0,82</u> | | | | социальных услуг | - конфиденциальностью предоставления социальных услуг, - периодичностью прихода социальных работников на дом, - оперативностью решения вопросов |
| 3 | Составление графиков посещения получателей социальных услуг на дому с учетом пожеланий клиентов по времени их посещения | Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию Доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом <u>0.73</u> | постоянно | Заведующие отделениями | Повышение качества обслуживания | Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: периодичностью и временем прихода социальных работников на дом; внесение изменений по мере необходимости в индивидуальные графики посещения получателей социальных услуг на дому с учетом изменения индивидуальных потребностей получателей социальных услуг. |

Заместитель директора



Т.В. Гурова