

**ОТЧЕТ ПО МЕРОПРИЯТИЯМ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗА 2021 ГОД
ГАУСО СО «КЦСОН ГОРОДА БЕРЕЗОВСКОГО»**

№ п/п	Основание реализации (независимая оценка качества)	Мероприятия	Информация о выполнении	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):			
1.1.	открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»	Размещение информации о деятельности ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского» на общедоступных информационных ресурсах: -средствах массовой информации: в газетах: «Берёзовский рабочий», «Золотая горка», «Берёза - инфо»; -на канале местного телевидения «Век телевидения» -информационных стендах в помещении организации; -официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru ; - на страницах в социальных сетях: «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz ; -интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - на официальном интернет-портале Администрации Берёзовского городского округа (далее – БГО); -информационных стендах в администрациях посёлков БГО; -брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах; -участие в аппаратном совещании администрации БГО при главе или при заместителе главы по социальным вопросам; -участие в аппаратном совещании социальных служб в Управлении социальной политики по городу Берёзовскому; -участие в различных комиссиях при администрации БГО.	в течение 2021 года: публикации: «Берёзовский рабочий» –1 «Золотая горка» - 4; сайт и социальные сети – 90; Сила Берёзовского – в людях – 3; «Администрация посёлка Кедровка» - 1; «Берёзовский. Новости золотого города» - 3; распространение информационных листовок и буклетов – 3462. Размещение информации на стендах КЦСОН по адресу: г. Берёзовский, Красных героев, 9, в Пункте социальной помощи по адресу: г. Берёзовский, Строителей 8б, всего 19 стендов, участие на совещаниях, комиссиях при Администрации БГО – еженедельно	- улучшение работы по информированию населения БГО о работе учреждения; - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
1.2.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах			

2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
2.1	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	обеспечение работы альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru ;	в течение 2021 года: актуальна альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	улучшение работы по информированию граждан с ОВЗ о работе учреждения;
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):			
3.1.	телефон	обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:	постоянно: имеется возможность написания сообщения на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro , «ВКонтакте»	повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения;
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	обеспечение функционирования электронного сервиса на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru ; на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro , «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты soc034@egov66.ru	«ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz , «Instagram» https://www.instagram.com/kcson_berezovsky/ электронный сервис на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru	- увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации			
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	- осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: -оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение; - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения;	в течение 2021 года: Журнал обращений: обращений не зарегистрировано	повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с	- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Телефон доверия»;		

	помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	-сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты soc034@egov66.ru , электронного сервиса на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz		
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг				
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	-обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: -ведение журнала обращений; - ведение Журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского»; - организация выездных приемов и ведение журнала приема граждан, обратившихся к участковому специалисту; - ведение Книги отзывов и предложений; -обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz	в течение 2021 года: Журнал обращений не зарегистрировано. Журнал регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского» - зарегистрировано 2911 заявлений проведено выездных приемов – 6; принято – 23 человека; в книгах отзывов и предложений зафиксировано 3 отзыва о работе.	повышение уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения; - повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
5.2.	лично во время выездных приемов населения			
5.3.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»			
5.4.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания			
6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:				
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	обеспечение наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: -в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении; -на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz - на официальном сайте Управления социальной	информация размещена	повышение уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения - повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»			
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа			

	государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	политики по г. Березовскому http://usp04.msp.midural.ru		получателями социальных услуг для получения необходимой информации
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных			
7.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, в телекоммуникационной сети Интернет	-отслеживание информации в разделах «вопрос/ответ» и «гостевая книга» на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz ; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru ; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;	постоянно в течение 2021 года: в анкетировании на сайте участвовало 725 человек; в рамках контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов со стороны заведующих отделениями проведено 414 проверок; со стороны участковых специалистов по социальной работе посещено граждан в рамках патронажных мероприятий - 370	- повышение качества обслуживания, - выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таких), - рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
7.2.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при личном обращении в учреждение	- систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», участников мероприятий		
7.3.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных	- организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов;		

	услуг, при проведении внутренних проверок			
8.	Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями			
8.1.	наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями	<ul style="list-style-type: none"> - реализация проектов «Увлеченные жизнью» и «Творчество против одиночества»; - пополнение социальной карты участков, социальной карты по контролю реализации социального лифта для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы и лиц без определенного места жительства 	<p>проведено 44 мероприятия в рамках профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании</p>	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества обслуживания, - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:			
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	<p>обеспечение доступности условий обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов; - обеспечение работы Кнопки вызова; - анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности 	<p>в течение 2021 года: проведено выездных приемов – 6; принято – 23 человека; обеспечена работы Кнопки вызова</p>	<p>повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении; - увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения			
1.3.	обеспечение доступности получения социальных услуг			
1.4.	работа Попечительского совета	<ul style="list-style-type: none"> -организация совместной работы по рассмотрению жалоб и предложений; -совместная работа по организации акций и мероприятий на территории муниципалитета; -организация совместной работы по раннему выявлению неблагополучия среди жителей БГО. 	<p>в течение 2021 года: проведено 2 заседания (дистанционно) Попечительского совета, заседания оргкомитетов по проведению мероприятий в рамках месячника,</p>	

			<p>посвященного Дню пенсионера, Международному дню инвалида, организовано обследований по письмам из Администрации БГО – 14, Управления социальной политики – 1, Уполномоченного по правам человека – 1, ГАУЗ СО «Психиатрическая больница №1» - 1</p>	
1.5.	<p>проведение работы по привлечению благотворительных средств</p>	<p>-подготовка писем и обращений к руководителям предприятий и индивидуальным предпринимателям во время проведения мероприятий и благотворительных акций «Собираемся в школу», «Поделись теплом» и т.д.</p>	<p>в течение 2021 года: привлечено: благотворительных средств на сумму 1433220,52 рублей; волонтеров – 126 человека; охвачено волонтерской (благотворительной) помощью – 3291 человек</p>	
1.6.	<p>работа с общественными организациями</p>	<p>-организация совместной работы с Городским советом женщин, ВОИ, ВОС, с «Содружество» по выявлению неблагополучия среди жителей БГО - проведение совместных мероприятий</p>	<p>городская елка «Новогодние узоры», «А ну-ка, бабулечки!», «Что? Где? Когда?», мероприятие «На всех парусах в лето», туристические слеты «Зимний позитив» и «Седая юность», игра «Мозгобойня», квест-игра, благотворительная акция «Бабушке и дедушке - овощи в лукошке», мероприятия в рамках Декады</p>	

			инвалидов, в том числе игра «Где логика?» акция «Новый год для бабы Ньюры»	
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных			
2.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными	<ul style="list-style-type: none"> - проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг; - систематический анализ страниц СМИ с информацией о работе учреждения и отзывов клиентов; - получение информации на приемах населения в поселках. 	в течение 2021 года: публикации: публикации: «Берёзовский рабочий» –1 «Золотая горка» - 4; Сила Березовского – в людях – 3; «Администрация посёлка Кедровка» - 1; «Берёзовский. Новости золотого города» - 3; анкетирование – 725 человек	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			
3.1.	оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении	<ul style="list-style-type: none"> - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения; -обеспечение условий предоставления социальных услуг на дому, срочных социальных услуг, возможности проведения занятий в «Школе пожилого возраста» и социальных мероприятий; - организация работы в соответствии с требованиями специальной оценки условий труда в учреждении. 	постоянно	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой оно расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг			
4.1.	укомплектованность организации социального	- размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в	проводилась активная работа по	повышение комфортности и доступности получения

	обслуживания специалистами по социальной работе, социальными работниками и другими специалистами согласно штатному расписанию	России», на официальном сайте учреждения; - информирование населения о наличии вакансий посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.	укомплектованию кадров, на 01.01.2021 года открыты вакансии психолога, юриста-консультанта, экономиста, социального работника	услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных			
5.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 725 человек	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения как хорошее
<i>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</i>				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных			
1.1	определение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	-обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг: составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов; - проведение анкетирования среди получателей социальных услуг с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих сроки предоставления услуг.	постоянно анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 725 человек	-уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)			

2.1	среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан	-организация работы по содействию в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании; -осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.	в течение 2021 года: оказано содействие в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании – 153 человека (ОСО на дому – 86, стационарные учреждения – 67)	соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан (среди опрошенных потребителей социальных услуг)
-----	---	---	--	--

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			
1.1	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	-обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников; - соблюдение норм и правил Кодекса этики работника учреждения социального обслуживания; - создание условий для благоприятного климата в коллективе - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг участия в опросе с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	постоянно	-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			
2.1	повышение уровня компетентности работников организации социального обслуживания	-обучение на рабочем месте; - стажировка вновь пришедшего на работу; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; -участие на конференциях и семинарах Министерства социальной политики Свердловской области, Южного управленческого округа; при	постоянно 4 специалиста, организация и проведение заседания методической секции заведующих ОСО на дому 11.03.2021,	-увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; - отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб;

		<p>«Консультант плюс»</p> <ul style="list-style-type: none"> -технические учебы для социальных работников (ежемесячно, кроме июня, июля, августа); -методические часы для руководителей отделений (ежемесячно, кроме июня, июля, августа); -проведение конкурсов профессионального мастерства и участие на конкурсах профессионального мастерства на разных уровнях -организация производственных оперативных совещаний; -изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность; -реализация плана мероприятий на 2019 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении. 	<p>16.04.2021, 12.08.2021, 09.12.2021 года;</p> <p>участие на заседаниях методической секции заведующих ОССО и УСС – 16.03.2021; 09.09.2021; 10.11.2021;</p> <p>технические учебы и методические часы проводятся по планам (план методических часов на 2021 год утвержден приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского» № 617-осн. от 30 декабря 2020 г., план проведения технических учеб на 2021 год утвержден приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского» № 618-осн. от 30 декабря 2020г) – всего 39 занятий;</p> <p>участие на конкурсе профессионального мастерства ЮУО– 1 социальный работник;</p> <p>мероприятия по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении реализуются согласно плану на 2021 год;</p> <p>организация производственных оперативных совещаний –</p>	<ul style="list-style-type: none"> -увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме; -предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.
--	--	---	--	---

			еженедельно	
2.2	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих компетентность работников организации социального обслуживания	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» –725 человек	-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
3.	Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы			
3.1	получение высшего (среднего) профессионального образования	-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Социальная работа» - 2 специалиста; -обучение по программе среднего профессионального образования – 1 социальный работник;	закончили в 2021 году обучение по программе СПО – 1 человек, продолжают обучение по программе ВПО – 1 сотрудник	-повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы; -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
3.3	повышение квалификации работников учреждения (курсы повышения квалификации, кратковременные курсы, семинары, тренинги и т.д.)	Повышение квалификации: Федеральный закон №223 «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» –экономист; ФЗ №273 «О противодействии коррупции» - директор; Механик – водитель; Охрана труда –специалист по охране труда; Обеспечение безопасности персональных данных при обработке в информационных системах – программист; Обучение должностных лиц ГОЧС – заместитель директора; Налоговая и бухгалтерская отчетность – бухгалтер; Противодействие терроризму – заместитель директора; Бюджет государственных учреждений – главный бухгалтер; Кадровое делопроизводство – специалист по кадрам.	прошли профессиональную переподготовку – 2 человека (контролер технического состояния автотранспортных средств - водитель, охрана труда - специалист в области охраны труда) прошли курсы повышения квалификации по программам: «Федеральный закон №223 «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» - экономист; «Обучение должностных лиц	-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.

			ГОЧС» - заместитель директора; «Налоговая и бухгалтерская отчетность» - бухгалтер; «противодействие терроризму» - директор; Бюджет государственных учреждений – главный бухгалтер; Кадровое делопроизводство – специалист по кадрам.	
--	--	--	---	--

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных			
1.1	изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	- обеспечение качественного оказания социальных услуг, -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»; -участие в социальной программе БГО, содействие в сборе необходимых документов с целью оказания социальной поддержки из средств бюджета муниципалитета; -организация мероприятий совместной работы субъектов БГО в рамках межведомственного соглашения по систематизации социального паспорта и карты социального неблагополучия; -пополнение данных в единый социальный паспорт для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы; -совместная работа с МВД, учреждениями здравоохранения, администрацией БГО, пенсионным фондом и центром занятости в социальном паспорте для лиц, вернувшихся из	пополнение данных в единый социальный паспорт – постоянно , Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях реализации комплексной реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, на территории Берёзовского городского округа на 2013-2018 годы» (актуально) Межведомственное соглашение «Об организации и проведении индивидуальной профилактической и реабилитационной	-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг

		мест лишения свободы.	работы с несовершеннолетними, оказавшимися в трудной жизненной ситуации или социально-опасном положении», Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях оказания комплексной медико-социальной помощи ВИЧ-инфицированным гражданам, проживающим на территории Березовского городского округа, Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях реализации комплексной социальной реабилитации граждан, нуждающихся в восстановлении способностей и навыков, утраченных в результате различных заболеваний (инсульта, травм и других) с Обществом с ограниченной ответственностью «Клиника Института Мозга», Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях реализации комплексной реабилитации граждан, оказавшихся в трудной	
--	--	-----------------------	---	--

			жизненной ситуации, с БФ «Созидание»	
1.2	определение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 725 человек	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:			
2.1.	жилым помещением	-приобретение необходимого оборудования; -приобретение мебели, мягкого инвентаря; -благоустройство территории учреждения; -работа по привлечению благотворительных средств; -анализ финансового состояния учреждения с целью определения эффективности использования финансовых ресурсов; -определение обеспеченности учреждения собственными оборотными средствами и анализ их использования; -организация внутреннего анализа и использование его результатов для планирования; -отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании наблюдательного совета; - организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно Положению о персональных данных работников государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексного центра социального обслуживания населения города Березовского», утвержденному приказом директора учреждения 31.08.2017 г. №331); - составление планов-маршрутов социальных работников;	постоянно привлечено благотворительных средств на сумму 1433220,52 рублей; организация работы по обработке и защите персональных данных согласно Положению о персональных данных работников ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского», утвержденному приказом директора учреждения 31.08.2017 г. №331; план финансово-хозяйственной деятельности на 2021 год выполнен на 100% организация оперативных совещаний – еженедельно; составление планов-	-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом,
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг			
2.3.	питанием			
2.4.	мебелью, мягким инвентарем			
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
2.6.	хранением личных вещей			
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением			
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования			
2.9.	порядком оплаты социальных услуг			
2.1	конфиденциальностью предоставления социальных услуг			
2.1	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания			
2.1	периодичностью прихода социальных работников на дом			
2.1	оперативностью решения			

3.	вопросов	- проведение оперативных совещаний у директора	маршрутов социальных работников - ежемесячно	оперативностью решения вопросов
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			
3.1	проведение мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов	- обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (туристический слет «Седая юность», квест –игра для граждан пожилого возраста и инвалидов, елка «Новогодние узоры», зимний туристический слет «Зимний позитив» и т.д.) -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»	в течение 2021 года: приняло участие: в мероприятиях - 978 человек, проведено 12 выставок технических средств реабилитации; организована работа в 7 отделениях «Школы пожилого возраста, клубной и образовательной деятельностью охвачено 438 человек	увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий;
3.2	определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» -725 человек	
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)			
4.1	Анализ количества зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	- обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	ежеквартально в течение 2021 года не жалобы не зарегистрированы	количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных			
5.1	определение доли получателей	-сбор информации о количестве получателей	количество получателей	-увеличение доли

<p>социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>	<p>социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности участия в анкетировании</p>	<p>социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании – 723 из 725 опрошенных</p>	<p>получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>
--	--	--	--

Директор



Р.М.Насимова