

**ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ МЕРОПРИЯТИЙ  
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
за 2018 год  
ГАУ «КЦСОН г. БЕРЕЗОВСКОГО»**

| №<br>п/п   | Мероприятия  | Информация о выполнении   | Результат   |
|--|--|---|---|
| <b><i>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i></b> |  |   |   |
| <b>1.</b>  | <b>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»)):</b>  |   |   |
|  | <p>Размещение информации о деятельности ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-средствах массовой информации:</li> <li>в газетах: «Берёзовский рабочий», «Золотая горка», «Берёза - инфо»;</li> <li>-на канале местного телевидения «Век телевидения»</li> <li>-информационных стендах в помещении организации;</li> <li>-официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a>;</li> <li>- на страницах в социальных сетях: «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a>;</li> <li>-интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</li> <li>- на официальном интернет-портале Администрации Берёзовского городского округа (далее – БГО);</li> <li>-информационных стендах в администрациях посёлков БГО;</li> <li>-брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах;</li> <li>-участие в аппаратном совещании администрации БГО при главе или при заместителе главы по социальным вопросам;</li> <li>-участие в аппаратном совещании социальных служб в Управлении социальной политики города Берёзовского;</li> <li>-участие в различных комиссиях при администрации БГО.</li> </ul> | <p><b>в течение 2018 года:</b></p> <p>публикации:</p> <p>«Берёзовский рабочий» – 3<br/>«Золотая горка» - 1;<br/>Организационно-методический центр социальной помощи - 3;<br/>«Век телевидения» - 8;<br/>Областное телевидение – 1;<br/>сайт и социальные сети – 77;<br/>распространение информационных листовок и буклетов – 2587.</p> <p>Размещение информации на стендах КЦСОН по адресу: г.Берёзовский, Театральная, 34, в Пункте социальной помощи по адресу: г.Берёзовский, Строителей 8б, 34,<br/>всего 19 стендов,<br/>участие на совещаниях, комиссиях при Администрации БГО – еженедельно,</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- улучшение работы по информированию населения БГО о работе учреждения;</li> <li>- повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</li> </ul> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | участие на заседаниях ТКДН и ЗП – каждый вторник   |  |
| <b>2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</b>                         |   |  |  |
| 2.  | обеспечение работы альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a> ;  | <b>в течение 2018 года:</b><br>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;  |
| <b>3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>                 |   |  |  |
|   | обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия Центра и получателей социальных услуг:<br>-создание электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a> ; на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a><br>-обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты <a href="mailto:soc034@egov66.ru">soc034@egov66.ru</a> | <b>постоянно:</b><br>имеется возможность написания сообщения на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> , «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> , электронный сервис на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a> | повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения;<br>- увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным |
| <b>4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</b> |   |  |  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение;</li> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение;</li> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения;</li> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Телефон доверия»;</li> <li>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты <a href="mailto:soc034@egov66.ru">soc034@egov66.ru</a>, электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a>, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a></li> </ul> | <p><b>в течение 2018 года:</b><br/>Журнал обращений: зарегистрировано 6 обращений</p>   | <p>повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>  |
| <b>5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг</b> |  |   |   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;</li> <li>- ведение журнала обращений;</li> <li>- ведение Журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского»;</li> <li>- организация выездных приемов и ведение журнала приема граждан, обратившихся к участковому специалисту;</li> <li>- ведение Книги отзывов и предложений;</li> <li>- обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a>, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a></li> </ul>                                      | <p><b>в течение 2018 года:</b><br/>Журнал обращений: зарегистрировано 6 обращений<br/>Журнал регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» - зарегистрировано 2872 заявления<br/>проведено выездных приемов – 28;<br/>принято – 64 человека;<br/>в книгах отзывов и предложений зафиксировано 37 отзывов о работе.</p> | <p>повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</li> </ul> |
| <b>6.</b>  | <b>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>  |   |   |

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
|           | <p>размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении;</li> <li>- на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a>, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a></li> <li>- на официальном сайте Управления социальной политики по г. Берёзовскому <a href="http://usp04.msp.midural.ru">http://usp04.msp.midural.ru</a></li> </ul>   | <b>размещено</b>   | <p>повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</li> </ul> |
| <b>7.</b> | <b>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</b>  |  |  |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- отслеживание информации в разделах «вопрос/ответ» и «гостевая книга» на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a>, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a>;</li> <li>- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</li> <li>- проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;</li> <li>- систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении;</li> <li>- осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», участников мероприятий</li> <li>- организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов;</li> <li>- перекрёстные проверки заведующих отделениями.</li> </ul> | <p><b>постоянно в течение 2018 года:</b></p> <p>в анкетировании на сайте участвовало 666 человек; в рамках контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов со стороны заведующих отделениями социального обслуживания на дому проведено 422 проверки; со стороны участковых специалистов по социальной работе осуществлено 64 патронажных выходов в адреса проживания обслуживаемых на дому</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества обслуживания,</li> <li>- выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых),</li> <li>- рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</li> </ul>   |
| <b>8.</b> | <b>Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями</b>  |  |  |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- продление программы «Инновационные технологии социальной работы с людьми с ограниченными возможностями «Вы не одни, мы - с Вами»;</li> <li>- реализация проекта «Социальная работа как искусство»</li> </ul>  | <p>проведено 32 мероприятия в рамках проекта «Социальная работа как искусство»</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества обслуживания,</li> <li>- повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</li> </ul>   |

### **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

| 1. | <b>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:</b>   |   |   |
|----|--|---|---|
|    | <p>обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов;</li> <li>- обеспечение работы Кнопки вызова;</li> <li>- анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности</li> </ul> <p>- организация выездных приемов населения в отдаленных посёлках БГО</p> | <p><b>в течение 2018 года:</b></p> <p>проведено выездных приемов – 28;</p> <p>принято – 64 человека;</p> <p>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"> <li>- повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;</li> <li>- увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.</li> </ul> |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-организация совместной работы по рассмотрению жалоб и предложений;</li> <li>-совместная работа по организации акций и мероприятий на территории муниципалитета;</li> <li>-организация совместной работы по раннему выявлению неблагополучия среди жителей БГО.</li> </ul>  | <p><b>в течение 2018 года:</b></p> <p>проведено 2 заседания Попечительского совета, заседания оргкомитетов по проведению фестиваля «Мы все можем», «Нам года не беда», мероприятий в рамках месячника, посвященного Дню пенсионера, Международному дню инвалида, организовано обследований по письмам из Администрации БГО - 40</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><b>в течение 2018 года:</b></p> <p>привлечено:</p> <p>благотворительных средств на сумму 266000 рублей;</p> <p>волонтеров – 193 человека;</p> <p>охвачено волонтерской (благотворительной) помощью – 1035 человек.</p>   |   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-организация совместной работы с Городским советом женщин, ВОИ, ВОС, с «Содружество» по выявлению неблагополучия среди жителей БГО</li> <li>- проведение совместных мероприятий</li> </ul>  | <p>городская елка «Новогодние узоры», мероприятие в рамках фестиваля детей с ограниченными</p>  |   |

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
|           |  | <p>возможностями здоровья<br/>«Мы все можем», «На всех парусах в лето», туристический слет «Седая юность», квест-игра в рамках фестиваля «Нам года не беда», праздничное мероприятие, посвященное Дню инвалида</p>   |  |
| <b>2.</b> | <b>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</b>  |  |  |
|           | <p>- 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;</p> <p>- систематический анализ страниц СМИ с информацией о работе учреждения и отзывов клиентов;</p> <p>- получение информации на приемах населения в поселках</p>  | <p><b>в течение 2018 года:</b><br/>публикации:<br/>«Берёзовский рабочий» – 3<br/>«Золотая горка» - 1;<br/>Организационно-методический центр социальной помощи - 3;<br/>«Век телевидения» - 8;<br/>Областное телевидение – 1;<br/>анкетирование – 666 человек</p> | <p>повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>- повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;</p>  |
| <b>3.</b> | <b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>   |  |  |
|           | <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</p> <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения;</p> <p>-обеспечение условий предоставления социальных услуг на дому, срочных социальных услуг, возможности проведения занятий в «Школе пожилого возраста» и социальных мероприятий;</p> <p>- организация работы в соответствии с требованиями специальной оценки условий труда в учреждении.</p> | <b>постоянно</b>   | <p>-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>-увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой оно расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных</p> |
| <b>4.</b> | <b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</b>  |  |  |
|           | <p>- размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в России», на официальном сайте учреждения;</p>   | <p>проводилась активная работа по укомплектованию кадров,</p>  | <p>повышение комфортности и доступности получения услуг, в том</p>   |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | - информирование населения о наличии вакансий посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.  | на 01.01.2019 года открыты вакансии психолога, юрисконсульта учреждения, юрисконсульта отделения срочного социального обслуживания | числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;  |
| <b>5.</b>   | <b>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</b>  |  |   |
|   | - 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» – 666 человек                               | -повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья<br>-увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения как хорошее |
| <b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b> |  |  |   |
| <b>1.</b>   | <b>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</b>   |  |   |
|   | -обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг:<br>составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов;<br>- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих сроки предоставления услуг. | <b>постоянно</b>   | -уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных                     |
| <b>2.</b>   | <b>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)</b>  |  |   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>-организация работы по содействию в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании;</p> <p>-осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.</p> | <p><b>в течение 2018 года:</b></p> <p>оказано содействие в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании – 104 человека (ОСО на дому – 86, стационарные учреждения – 18)</p> | <p>соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан (среди опрошенных потребителей социальных услуг)</p> |
|--|--|---|---|

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

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
| <b>1.</b> | <b>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>   |  |  |
|           | <p>-обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников;</p> <p>- соблюдение норм и правил Кодекса этики работника учреждения социального обслуживания;</p> <p>- создание условий для благоприятного климата в коллективе (организация в ежедневном режиме производственной гимнастики с работниками учреждения)</p> <p>- сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг участия в опросе с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p> | <b>постоянно</b>   | <p>-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения</p>   |
| <b>2.</b> | <b>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>  |  |  |
|           | <p>-обучение на рабочем месте;</p> <p>- стажировка вновь пришедшего на работу;</p> <p>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</p> <p>-участие на конференциях и семинарах Министерства социальной политики Свердловской области, Южного управленческого округа; при «Консультант плюс»</p> <p>-технические учебы для социальных работников;</p> <p>-методические часы для руководителей отделений;</p>  | <p><b>постоянно</b></p> <p>стажировка вновь пришедшего на работу – 3 социальных работника;</p> <p>участие на семинарах, организованных МСП, – 7 специалистов по социальной работе, 2-социальных работника;</p> | <p>-увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; - отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб;</p> <p>-увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой</p> |



|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>-проведение конкурсов профессионального мастерства и участие на конкурсах профессионального мастерства на разных уровнях</p> <p>-организация производственных оперативных совещаний;</p> <p>-изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность;</p> <p>-реализация плана мероприятий на 2018 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</p> | <p>семинар РИЦ ОС РПИ<br/>Консультант плюс – 1 специалист,</p> <p>семинар ООО «Центр «Системы менеджмента» - 4 специалиста,</p> <p>организация и проведение заседания методической секции заведующих ОСО на дому 20.02.2018, 17.04.2018, 16.08.2018, 26.10.2018 года;</p> <p>тех. учебы и методические часы проводятся по планам, утвержденным приказом директора № 488-осн от 26.12.2017 г;</p> <p>участие на конкурсе профессионального мастерства ЮУО, на областном этапе – 1 специалист по социальной работе;</p> <p>мероприятия по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении реализуются согласно плану на 2018 год;</p> <p>организация производственных оперативных совещаний – еженедельно</p> | <p>форме;</p> <p>-предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p> |
|  | <p>- 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</p>   | <p>анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 666 человек</p>   | <p>-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>            |

| 3. | Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы  |  |   |
|----|---|--|---|
|    | -обучение по программе высшего профессионального образования;<br>-обучение по программе среднего профессионального образования;   | <b>закончили в 2018 году</b><br>обучение по программе ВПО – 1 сотрудник, продолжают обучение по программе ВПО – 2 специалиста, по программе СПО – 3 социальных работника   | -повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;<br>-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. |
|    | - профессиональная переподготовка   | прошли профессиональную переподготовку – 2 специалиста   |   |
|    | -курсы повышения квалификации по программам:<br>«Охрана труда» «Пожарно-технический минимум»;<br>«О закупках товаров, работ, услуг «по М223-ФЗ и М44-ФЗ»<br>«Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»<br>«Обучение водителей по 20-ти часовой программе»<br>- обучение (курсы, семинары, тренинги) | <b>прошли курсы повышения квалификации по программам:</b><br>- «Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»- 3 социальных работников;<br>- «Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - 1 водитель;<br>-«Внедрение профессиональных стандартов в практику работы с кадровым составом организаций социального обслуживания Свердловской области» -1 специалист по кадрам;<br>-«Изменения в трудовом законодательстве» -1 директор;<br>-«Использование конфигурации "1С: Зарплата и кадры государственного учреждения редакция" | -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.   |

(3.1.)» -1 бухгалтер, 1-  
 главный бухгалтер;  
 -«Менеджмент в сфере  
 закупок товаров, работ,  
 услуг. Практические аспекты  
 применения 223-ФЗ»-1  
 директор, 1-заместитель  
 директора, 1-главный  
 бухгалтер, 1-юрисконсульт;  
 -«Особенности  
 предоставления услуг детям-  
 инвалидам в зависимости от  
 стойких расстройств  
 функции организма (зрения,  
 слуха, опорно-двигательного  
 аппарата)» - 1 специалист по  
 социальной работе, 1-  
 социальный работник;  
 -«Применение  
 Международной  
 классификации  
 функционирования,  
 ограничений  
 жизнедеятельности и  
 здоровья (МФК) в  
 комплексной реабилитации и  
 абилитации инвалидов  
 старше 18 лет» 1-специалист  
 по социальной работе;  
 -«Сурдокоммуникация в  
 профессиональной  
 деятельности"» 1 специалист  
 по социальной работе;  
 -«Энергосбережение в  
 бюджетной сфере и ЖКХ» 1-  
 экономист, 1-заместитель  
 директора.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Прошли обучения на курсах, семинарах, тренингах:</b></p> <p>-«Внутренний аудит системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности в соответствии с новыми версиями международных стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10-2015 соответственно" 1-специалист по кадрам, 1-заместитель директора, 1-юрисконсульт, 1-специалист в области охраны труда;</p> <p>-«Внутренний аудит системы менеджмента качества и системы социальной ответственности в соответствии с новыми версиями международных стандартов ISO 9001:2015 и IQNet SR10-2015 соответственно» 1 заместитель директора;</p> <p>-«Новая версия международного стандарта IQNet SR10-2015. Разъяснение требований с привязкой к деятельности учреждений социального обслуживания Свердловской области»-2 заместителя директора, 1-юрисконсульт;</p> <p>-«Особенности предоставления услуг</p> |  |
|--|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>инвалидам старше 18 лет в зависимости от стойких расстройств функций организма (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата)» -1 социальный работник;</p> <p>-«Первичная профилактика ВИЧ-инфекции. Навыки консультирования и сопровождения семей, затронутых ВИЧ-инфекцией" 1-специалист по социальной работе;</p> <p>-«Применение технологии "Интеграционный консультант" при организации социальной реабилитации и абилитации инвалидов старше 18 лет" - 2 специалиста по социальной работе;</p> <p>-«Программа подготовки должностных лиц и специалистов гражданской обороны Свердловской области подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» 1-заведующий отделением (социальной службой), 1-заместитель директора;</p> <p>-«Социальное проектирование, организация социальной</p> |  |
|--|--|--|--|

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | акции» 1-специалист по социальной работе;<br>-«Трудовое законодательство-2018: последние изменения и перспективы" 1-специалист по кадрам, 1- юрисконсульт.  |  |
| <b><i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</i></b> |   |   |  |
| <b>1.</b>   | <b>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</b>   |   |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение качественного оказания социальных услуг,</li> <li>-организация клубной и образовательной деятельности в учреждении;</li> <li>-пополнение новых направлений работы в рамках «Школы старшего поколения»;</li> <li>-участие в социальной программе БГО, содействие в сборе необходимых документов с целью оказания социальной поддержки из средств бюджета муниципалитета;</li> <li>-организация мероприятий совместной работы субъектов БГО в рамках межведомственного соглашения по систематизации социального паспорта и карты социального неблагополучия;</li> <li>-пополнение данных в единый социальный паспорт для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы;</li> <li>-совместная работа с МВД, учреждениями здравоохранения, администрацией БГО, пенсионным фондом и центром занятости в социальном паспорте для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы.</li> </ul> | <p>пополнение данных в единый социальный паспорт – <b>постоянно</b>,</p> <p>Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях реализации комплексной реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, на территории Берёзовского городского округа на 2013-2018 годы»</p> <p>Межведомственное соглашение «Об организации и проведении индивидуальной профилактической и реабилитационной работы с несовершеннолетними, оказавшимися в трудной жизненной ситуации или социально-опасном положении»,</p> <p>Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях оказания комплексной</p> | <p>-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг</p> |

|           |   |   |  |
|-----------|---|---|--|
|           |   | <p>медико-социальной помощи ВИЧ-инфицированным гражданам, проживающим на территории Березовского городского округа,</p> <p>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»</p> |  |
|           | <p>- 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</p>  | <p>анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 666 человек</p>   |  |
| <b>2.</b> | <p><b>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</b></p>   |   |  |
|           | <p>-приобретение необходимого оборудования;</p> <p>-приобретение мебели, мягкого инвентаря;</p> <p>-благоустройство территории учреждения;</p> <p>-работа по привлечению благотворительных средств;</p> <p>-анализ финансового состояния учреждения с целью определения эффективности использования финансовых ресурсов;</p> <p>-определение обеспеченности учреждения собственными оборотными средствами и анализ их использования;</p> <p>-организация внутреннего анализа и использование его результатов для планирования;</p> <p>-отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании</p> | <p><b>постоянно</b> привлечено благотворительных средств на сумму 266000 рублей;</p> <p>организация работы по обработке и защите персональных данных согласно Положению о персональных данных работников государственного</p>   | <p>-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных 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</p> |

|           |   |  |  |
|-----------|---|--|--|
|           | <p>наблюдательного совета;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно положению, утвержденному директором учреждения 28.01.2013 г.);</li> <li>- составление планов-маршрутов социальных работников;</li> <li>- проведение оперативных совещаний у директора</li> </ul> | <p>автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексного центра социального обслуживания населения города Березовского», утвержденному приказом директора учреждения 31.08.2017 г. №331;</p> <p>план финансово-хозяйственной деятельности на 2018 год выполнен на 100%</p> <p>организация оперативных совещаний – еженедельно;</p> <p>составление планов-маршрутов социальных работников - ежемесячно</p> | <p>мебелью, мягким инвентарем, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов</p> |
| <b>3.</b> | <p><b>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</b></p>  |  |  |
|           | <p>- обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (фестиваль «Нам года не беда», туристический слет «Седая юность», елка «Новогодние узоры» и т.д.)</p> <p>-организация клубной и образовательной деятельности в учреждении;</p> <p>-пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»</p> | <p><b>в течение 2018 года:</b></p> <p>приняло участие: в мероприятиях - 1030 человек, на выставках технических средств реабилитации – 154 человека;</p> <p>организована работа в 5 отделениях «Школы пожилого возраста, клубной и образовательной деятельностью охвачено 395 человек,</p>  | <p>-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий;</p>  |
|           | <p>- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня</p>   | <p>анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы</p>   |  |



|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
|           | удовлетворенности получателей социальных услуг   | пожилого возраста» - 666 человек   |  |
| <b>4.</b> | <b>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)</b> |  |  |
|           | - обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений  | <b>ежеквартально в течение 2018 года</b><br>зарегистрированы 3 жалобы  | количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)        |
| <b>5.</b> | <b>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</b>                                |  |  |
|           | -сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности участия в анкетировании    | количество получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании – 666 из 666 опрошенных | -увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных |

Директор

Р.М.Насимова