

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

№ п/п	Мероприятия	Информация о выполнении	Результат
<i>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>			
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»)):			
	<p>Размещение информации о деятельности ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 города Березовского; -участие в различных комиссиях при администрации БГО. 	<p>в течение 2018 года:</p> <p>публикации:</p> <ul style="list-style-type: none"> «Берёзовский рабочий» – 3 «Золотая горка» - 1; Организационно-методический центр социальной помощи - 3; «Век телевидения» - 8; Областное телевидение – 1; сайт и социальные сети – 77; распространение информационных листовок и буклетов – 2587. <p>Размещение информации на стендах КЦСОН по адресу: г.Берёзовский, Театральная, 34, в Пункте социальной помощи по адресу: г.Берёзовский, Строителей 8б, 34,</p> <p>всего 19 стендов, участие на совещаниях, комиссиях при Администрации БГО – еженедельно,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - улучшение работы по информированию населения БГО о работе учреждения; - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.

		участие на заседаниях ТКДН и ЗП – каждый вторник	
2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
2.	обеспечение работы альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru ;	в течение 2018 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.):			
	обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия Центра и получателей социальных услуг: -создание 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	постоянно: имеется возможность написания сообщения на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro , «ВКонтакте» https://vk.com/kcsonbrz , электронный сервис на официальном сайте учреждения https://zabota034.msp.midural.ru	повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения; - 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			

	<p>- осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение;</p> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение;</p> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения;</p> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Телефон доверия»;</p> <p>- 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</p>	<p>в течение 2018 года: Журнал обращений: зарегистрировано 6 обращений</p>	<p>повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг			
	<p>-обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <p>-ведение журнала обращений;</p> <p>- ведение Журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского»;</p> <p>- организация выездных приемов и ведение журнала приема граждан, обратившихся к участковому специалисту;</p> <p>- ведение Книги отзывов и предложений;</p> <p>-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</p>	<p>в течение 2018 года: Журнал обращений: зарегистрировано 6 обращений Журнал регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» - зарегистрировано 2872 заявления проведено выездных приемов – 28; принято – 64 человека; в книгах отзывов и предложений зафиксировано 37 отзывов о работе.</p>	<p>повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения;</p> <p>- повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		

	<p>размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 политики по г. Берёзовскому http://usp04.msp.midural.ru 	размещено	<p>повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с 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			
	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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 - организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов; - перекрёстные проверки заведующих отделениями. 	<p>постоянно в течение 2018 года:</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"> - 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
8. Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями			
	<ul style="list-style-type: none"> - продление программы «Инновационные технологии социальной работы с людьми с ограниченными возможностями «Вы не одни, мы - с Вами»; - реализация проекта «Социальная работа как искусство» 	<p>проведено 32 мероприятия в рамках проекта «Социальная работа как искусство»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества обслуживания, - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.

III. 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:		
	<p>обеспечение 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>- организация выездных приемов населения в отдаленных посёлках БГО</p>	<p>в течение 2018 года: проведено выездных приемов – 28; принято – 64 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.
	<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 2018 года: 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>в течение 2018 года: привлечено: благотворительных средств на сумму 266000 рублей; волонтеров – 193 человека; охвачено волонтерской (благотворительной) помощью – 1035 человек.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> -организация совместной работы с Городским советом женщин, ВОИ, ВОС, с «Содружество» по выявлению неблагополучия среди жителей БГО - проведение совместных мероприятий 	<p>городская елка «Новогодние узоры», мероприятие в рамках фестиваля детей с ограниченными</p>	

		<p>возможностями здоровья «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>	
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных		
	<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 отзывах клиентов; - получение информации на приемах населения в поселках 	<p>в течение 2018 года: публикации: «Берёзовский рабочий» – 3 «Золотая горка» - 1; Организационно-методический центр социальной помощи - 3; «Век телевидения» - 8; Областное телевидение – 1; анкетирование – 666 человек</p>	<p>повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;</p>
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания		
	<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	<ul style="list-style-type: none"> -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		
	<ul style="list-style-type: none"> - размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в России», на официальном сайте учреждения; 	<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;
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		
	- 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 -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения как хорошее
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги			
1.	Доля 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	-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)		

	<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>в течение 2018 года:</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

<p>1.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p> <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>	<p>постоянно</p>	<p>-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения</p>
<p>2.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p> <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>постоянно</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 -организация производственных оперативных совещаний; -изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность; -реализация плана мероприятий на 2018 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</p>	<p>семинар РИЦ ОС РПИ Консультант плюс – 1 специалист, семинар ООО «Центр «Системы менеджмента» - 4 специалиста, организация и проведение заседания методической секции заведующих ОСО на дому 20.02.2018, 17.04.2018, 16.08.2018, 26.10.2018 года; тех. учебы и методические часы проводятся по планам, утвержденным приказом директора № 488-осн от 26.12.2017 г; участие на конкурсе профессионального мастерства ЮУО, на областном этапе – 1 специалист по социальной работе; мероприятия по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении реализуются согласно плану на 2018 год; организация производственных оперативных совещаний – еженедельно</p>	<p>форме; -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		
	<p>-обучение по программе высшего профессионального образования; -обучение по программе среднего профессионального образования;</p>	<p>закончили в 2018 году обучение по программе ВПО – 1 сотрудник, продолжают обучение по программе ВПО – 2 специалиста, по программе СПО – 3 социальных работника</p>	<p>-повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы; -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.</p>
	<p>- профессиональная переподготовка</p>	<p>прошли профессиональную переподготовку – 2 специалиста</p>	
	<p>-курсы повышения квалификации по программам: «Охрана труда» «Пожарно-технический минимум»; «О закупках товаров, работ, услуг «по М223-ФЗ и М44-ФЗ»; «Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи» «Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - обучение (курсы, семинары, тренинги)</p>	<p>прошли курсы повышения квалификации по программам: - «Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»- 3 социальных работников; - «Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - 1 водитель; -«Внедрение профессиональных стандартов в практику работы с кадровым составом организаций социального обслуживания Свердловской области» -1 специалист по кадрам; -«Изменения в трудовом законодательстве» -1 директор; -«Использование конфигурации "1С: Зарплата и кадры государственного учреждения редакция"»</p>	<p>-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.</p>

(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.

Прошли обучения на курсах, семинарах, тренингах:

-«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;

-«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;

-«Новая версия международного стандарта IQNet SR10-2015. Разъяснение требований с привязкой к деятельности учреждений социального обслуживания Свердловской области»-2 заместителя директора, 1-юрисконсульт;

-«Особенности предоставления услуг

инвалидам старше 18 лет в зависимости от стойких расстройств функций организма (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата)» -1 социальный работник;

-«Первичная профилактика ВИЧ-инфекции. Навыки консультирования и сопровождения семей, затронутых ВИЧ-инфекцией" 1-специалист по социальной работе;

-«Применение технологии "Интеграционный консультант" при организации социальной реабилитации и абилитации инвалидов старше 18 лет" - 2 специалиста по социальной работе;

-«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;

-«Социальное проектирование, организация социальной

		<p>акции» 1-специалист по социальной работе; -«Трудовое законодательство-2018: последние изменения и перспективы" 1-специалист по кадрам, 1- юристконсульт.</p>	
<i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных		
	<p>- обеспечение качественного оказания социальных услуг, -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы старшего поколения»; -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 мест лишения свободы.</p>	<p>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» Межведомственное соглашение «Об организации и проведении индивидуальной профилактической и реабилитационной работы с несовершеннолетними, оказавшимися в трудной жизненной ситуации или социально-опасном положении», 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, 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>	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		
	<p>-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</p>	<p>постоянно привлечено благотворительных средств на сумму 266000 рублей; 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: помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг</p>

	<p>наблюдательного совета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно положению, утвержденному директором учреждения 28.01.2013 г.); - составление планов-маршрутов социальных работников; - проведение оперативных совещаний у директора 	<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>
<p>3.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<p>проводимых мероприятий, имеющих групповой характер</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (фестиваль «Нам года не беда», туристический слет «Седая юность», елка «Новогодние узоры» и т.д.) -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста» 	<p>в течение 2018 года:</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>
	<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 	<p>анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы</p>	

	удовлетворенности получателей социальных услуг	пожилого возраста» - 666 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)		
	- обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	ежеквартально в течение 2018 года 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)
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных		
	-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