

**ОТЧЕТ ПО МЕРОПРИЯТИЯМ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗА 2019 ГОД  
ГАУСО СО «КЦСОН ГОРОДА БЕРЕЗОВСКОГО»**

№ п/п	Основание реализации (независимая оценка качества)	Мероприятия	Информация о выполнении	Результат
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</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>			
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»	<p>Размещение информации о деятельности ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского» на общедоступных информационных ресурсах:</p> <p>-средствах массовой информации:</p> <p>в газетах: «Берёзовский рабочий», «Золотая горка», «Берёза - инфо»;</p> <p>-на канале местного телевидения «Век телевидения»</p> <p>-информационных стендах в помещении организации;</p> <p>-официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a>;</p> <p>- 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>;</p> <p>-интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</p> <p>- на официальном интернет-портале Администрации Берёзовского городского округа (далее – БГО);</p> <p>-информационных стендах в администрациях</p>	<p><b>в течение 2019 года:</b></p> <p>публикации:</p> <p>«Берёзовский рабочий» – 1</p> <p>«Золотая горка» - 1;</p> <p>«Берёза-инфо» - 2;</p> <p>Организационно-методический центр социальной помощи - 2;</p> <p>«Век телевидения» - 6;</p> <p>сайт и социальные сети – 89;</p> <p>распространение информационных листовок и буклетов – 3963.</p> <p>Размещение информации на стендах КЦСОН по адресу: г.</p>	<p>- улучшение работы по информированию населения БГО о работе учреждения;</p> <p>- повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</p>

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	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.	Берёзовский, Театральная, 34, Красных героев, 9, в Пункте социальной помощи по адресу: г. Берёзовский, Строителей 8б, 34, всего 19 стендов, участие на совещаниях, комиссиях при Администрации БГО – еженедельно,	
<b>2.</b>	<b>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</b>			
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 <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a> ;	<b>в течение 2019 года:</b> 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.</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>			
3.1.	телефон	обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия Центра и получателей социальных услуг:	<b>постоянно:</b> 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>	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
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	-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> -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты <a href="mailto:soc034@egov66.ru">soc034@egov66.ru</a>	<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://zabot">https://zabot</a>	

			<a href="mailto:a034.msp.midural.ru">a034.msp.midural.ru</a>	
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	<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 <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></p>	в течение 2019 года: Журнал обращений: зарегистрировано 5 обращений	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 помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений			
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг			
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	<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 ГАУСО СО «КЦСОН города 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 <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»</p>	в течение 2019 года: Журнал обращений: зарегистрировано 6 обращений Журнал регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского» - зарегистрировано 2825 заявлений проведено выездных приемов – 38; принято – 93 человека; в книгах отзывов и	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			

		<a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a>	предложений зафиксировано 5 отзывов о работе.	
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	размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: -в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении; -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> - на официальном сайте Управления социальной политики по г. Берёзовскому <a href="http://usp04.msp.midural.ru">http://usp04.msp.midural.ru</a>	информация размещена	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
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»			
6.3.	на официальном сайте уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»			
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 <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> ; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;	постоянно в течение 2019 года: в анкетировании на сайте участвовало 738 человек; в рамках контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов со стороны заведующих отделениями проведено 459 проверок; со стороны участковых специалистов по социальной работе посещено граждан в	- повышение качества обслуживания, - выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), - рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
7.2.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	- систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении; -осуществление контроля и анализа уровня		

	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	удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», участников мероприятий	рамках патронажных мероприятий - 422	
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 услуг, при проведении внутренних проверок	- организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов;		
<b>8.</b>	<b>Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями</b>			
8.1.	наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями	<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> <li>- пополнение социальной карты участков, социальной карты по контролю реализации социального лифта для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы и лиц без определенного места жительства</li> </ul>	проведено 50 мероприятий в рамках проекта «Социальная работа как искусство»	<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>
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
<b>1.</b>	<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>			
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с	обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов:	<b>в течение 2019 года:</b> проведено выездных приемов – 38;	повышение комфортности и доступности получения

	учетом требований для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	-оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов; - обеспечение работы Кнопки вызова; - анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности	принято – 93 человека; обеспечена работы Кнопки вызова	услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - 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	- организация выездных приемов населения в отдаленных посёлках БГО		
1.4.	работа Попечительского совета	-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.	<b>в течение 2019 года:</b> проведено 2 заседания Попечительского совета, заседания оргкомитетов по проведению фестиваля «Мы все можем», мероприятий в рамках месячника, посвященного Дню пенсионера, Международному дню инвалида, организовано обследований по письмам из Администрации БГО - 25	
1.5.	проведение работы по привлечению благотворительных средств	-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.	<b>в течение 2019 года:</b> привлечено: благотворительных средств на сумму 444600 рублей; волонтеров – 84 человека; охвачено волонтерской (благотворительной)	

			помощью – 1226 человек	
1.6.	работа с общественными организациями	-организация совместной работы с Городским советом женщин, ВОИ, ВОС, с «Содружество» по выявлению неблагополучия среди жителей БГО - проведение совместных мероприятий	городская елка «Новогодние узоры», мероприятие в рамках фестиваля детей с ограниченными возможностями здоровья «Мы все можем», «На всех парусах в лето», туристический слет «Седая юность», квест-игра, Театральный квест "Ваш выход", посвященный международному дню инвалида, «Мозгобойня», благотворительная акция «Бабушке и дедушке - овощи в лукошке»,	
<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>			
2.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными	- 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 отзывы клиентов; - получение информации на приемах населения в поселках.	<b>в течение 2019 года:</b> публикации: «Берёзовский рабочий» – 1 «Золотая горка» - 1; «Береза-инфо» - 2; Организационно-методический центр социальной помощи - 2; «Век телевидения» - 6; анкетирование – 738 человек	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;
<b>3.</b>	<b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>			
3.1.	оборудование помещений для	- благоустройство и поддержание в надлежащем	<b>постоянно</b>	-повышение комфортности и

	предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении	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.		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
<b>4.</b>	<b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</b>			
4.1.	укомплектованность организации социального обслуживания специалистами по социальной работе, социальными работниками и другими специалистами согласно штатному расписанию	- размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в России», на официальном сайте учреждения; - информирование населения о наличии вакансий посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.	проводилась активная работа по укомплектованию кадров, на 01.01.2020 года открыты вакансии психолога, юрисконсульта учреждения, юрисконсульта отделения срочного социального обслуживания	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том 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>			
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» – 738 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
<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>			
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.	<b>постоянно</b>  анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 738 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
<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>			
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.	<b>в течение 2019 года:</b> оказано содействие в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании – 91 человек (ОСО на дому – 79, стационарные учреждения – 12)	соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан (среди опрошенных потребителей социальных услуг)
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>				
<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>			
1.1	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	-обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников;	<b>постоянно</b>	-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их

	(либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение норм и правил Кодекса этики работника учреждения социального обслуживания;</li> <li>- создание условий для благоприятного климата в коллективе</li> <li>- сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг участия в опросе с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;</li> <li>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</li> </ul>		родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения
<b>2.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>			
2.1	повышение уровня компетентности работников организации социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>-обучение на рабочем месте;</li> <li>- стажировка вновь пришедшего на работу;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</li> <li>-участие на конференциях и семинарах Министерства социальной политики Свердловской области, Южного управленческого округа; при «Консультант плюс»</li> <li>-технические учебы для социальных работников (ежемесячно, кроме июня, июля, августа);</li> <li>-методические часы для руководителей отделений (ежемесячно, кроме июня, июля, августа);</li> <li>-проведение конкурсов профессионального мастерства и участие на конкурсах профессионального мастерства на разных уровнях</li> <li>-организация производственных оперативных совещаний;</li> <li>-изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность;</li> <li>-реализация плана мероприятий на 2019 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</li> </ul>	<p><b>постоянно</b></p> <p>4 специалиста, организация и проведение заседания методической секции заведующих ОСО на дому 19.02.2019, 18.04.2019, 05.09.2019, 11.11.2019 года;</p> <p>тех. учебы и методические часы проводятся по планам (план методических часов на 2019 год утвержден приказом директора ГАУ «КЦСОН г. Березовского» № 451-осн. от 27 декабря 2018г.</p> <p>план проведения технических учеб на 2018 год утвержден приказом директора ГАУ «КЦСОН г. Березовского» № 465-осн. от 27 декабря 2018г)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; - отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб;</li> <li>-увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме;</li> <li>-предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</li> </ul>

			участие на конкурсе профессионального мастерства ЮУО, на областном этапе – 1 социальный работник; мероприятия по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении реализуются согласно плану на 2019 год; организация производственных оперативных совещаний – 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» – 738 человек	-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
<b>3.</b>	<b>Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы</b>			
3.1	получение высшего (среднего) профессионального образования	-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление» -	<b>закончили в 2019 году</b> обучение по программе ВПО – 1 сотрудник,	-повышение доли работников, прошедших

		<p>1 специалист;</p> <p>-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Юриспруденция» - 1 специалист;</p> <p>-обучение по программе среднего профессионального образования – 3 социальных работника;</p>	<p>продолжают обучение по программе ВПО – 1 специалиста, по программе СПО – 3 социальных работника</p>	<p>повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;</p> <p>-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.</p>
3.2	повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы	<p>- профессиональная переподготовка заместителя директора – 1 специалист;</p> <p>- профессиональная переподготовка заведующих отделениями – 5 специалистов;</p> <p>- профессиональная переподготовка специалистов по социальной работе – 2 специалиста;</p> <p>- профессиональная переподготовка специалистов по охране труда – 1 специалист;</p> <p>повышение квалификации – 11 специалистов, участие и обучение на семинарах – 17 специалистов</p>	<p>прошли профессиональную переподготовку – 12 человек</p>	
3.3	повышение квалификации работников учреждения (курсы повышения квалификации, кратковременные курсы, семинары, тренинги и т.д.)	<p>подготовка должностных лиц и специалистов гражданской обороны Свердловской области подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в 2018 году - 1 специалист;</p> <p>обучение по СМК и СМ СО – 4 специалиста;</p> <p>«Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»- все вновь поступающие на работу;</p> <p>«Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - 1 водитель.</p>	<p><b>прошли курсы повышения квалификации по программам:</b></p> <p>охрана труда работников организаций – 2 специалиста;</p> <p>Применение Международной квалификации функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья (МКФ) в комплексной реабилитации и абилитации инвалидов – 2 специалиста;</p> <p>Организация сопровождаемого проживания инвалидов</p>	<p>-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.</p>

			<p>как стационароразмещающа я технология – 2 специалиста; Социальная реабилитация (абилитация) и социальное обслуживание в процессе сопровожаемого проживания инвалидов – 1 специалист; Организация сопровожаемого проживания инвалидов старше 18 лет – 1 специалист; Подходы к формированию системы социальной реабилитации и абилитации инвалидов старше 18 лет в Свердловской области – 1 специалист; Формирование и восстановление мобильности в социальной реабилитации и абилитации инвалидов (детей-инвалидов) – 2 специалиста; Особенности предоставления услуг инвалидам старше 18 лет в зависимости от стойких расстройств</p>	
--	--	--	--	--

			<p>функций организма (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата) – 1 специалист;</p> <p>Успешные практики применения технологии сопровождаемого проживания в процессе социальной реабилитации и абилитации лиц с инвалидами – 1 специалист;</p> <p>Современные формы и методы работы с различными социальными группами населения по повышению финансовой грамотности и защите прав потребителей – 1 специалист;</p> <p>Социальная работа с различными категориями граждан – 1 специалист;</p> <p>Ежегодные занятия с водителями транспортных средств по безопасности дорожного движения – 1 водитель.</p>	
<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>			
1.1	изменение качества жизни в результате получения	- обеспечение качественного оказания социальных услуг,	пополнение данных в единый социальный	-повышение доли получателей социальных

	социальных организации обслуживания	услуг в социального	<p>-организация клубной и образовательной деятельности в учреждении;</p> <p>-пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»;</p> <p>-участие в социальной программе БГО, содействие в сборе необходимых документов с целью оказания социальной поддержки из средств бюджета муниципалитета;</p> <p>-организация мероприятий совместной работы субъектов БГО в рамках межведомственного соглашения по систематизации социального паспорта и карты социального неблагополучия;</p> <p>-пополнение данных в единый социальный паспорт для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы;</p> <p>-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>паспорт – <b>постоянно</b>, 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)</p> <p>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 медико-социальной помощи ВИЧ- инфицированным гражданам, проживающим на территории Березовского городского округа, Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях</p>	услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг
--	---	---------------------------	---	--	--

			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»	
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» – 738 человек	
<b>2.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</b>			
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;	<b>постоянно</b> привлечено благотворительных средств на сумму 444600 рублей; организация работы по обработке и защите персональных данных согласно Положению о персональных данных работников государственного автономного	-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
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	<p>-отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании наблюдательного совета;</p> <p>- 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);</p> <p>- составление планов-маршрутов социальных работников;</p> <p>- проведение оперативных совещаний у директора</p>	<p>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 2019 год выполнен на 100%</p> <p>организация оперативных совещаний – еженедельно;</p> <p>составление планов-маршрутов социальных работников - ежемесячно</p>	<p>социальных услуг 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>
2.9.	порядком оплаты социальных услуг			
2.1 0.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг			
2.1 1.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания			
2.1 2.	периодичностью прихода социальных работников на дом			
2.1 3.	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	<p>- обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (фестиваль «Нам года не беда», туристический слет «Седая юность», квест –игра для граждан пожилого возраста и инвалидов, елка «Новогодние узоры» и т.д.)</p> <p>-организация клубной и образовательной деятельности в учреждении;</p> <p>-пополнение новых направлений работы в рамках</p>	<p>в течение 2019 года: приняло участие: в мероприятиях - 1124 человек, проведено 28 выставок технических средств реабилитации; организована работа в 7 отделениях «Школы пожилого возраста, клубной и</p>	<p>увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий;</p>

		«Школы пожилого возраста»	образовательной деятельностью охвачено 435 человек.	
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» - 738 человек	
4.	<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>			
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	<b>ежеквартально в течение 2019 года</b> зарегистрированы 1 жалоба	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.	<b>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</b>			
5.1	определение доли 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 – 734 из 738 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