

**ОТЧЕТ ПО МЕРОПРИЯТИЯМ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗА 2020 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 2020 года:</b></p> <p>публикации:</p> <p>«Берёзовский рабочий» – 1</p> <p>«Золотая горка» - 4;</p> <p>Организационно-методический центр социальной помощи - 2;</p> <p>«Век телевидения» - 5;</p> <p>сайт и социальные сети – 85;</p> <p>Сила Берёзовского – в людях – 4</p> <p>Областная газета – 2</p> <p>распространение информационных листовок и буклетов – 2840.</p> <p>Размещение</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 по городу Березовскому; -участие в различных комиссиях при администрации БГО.	информации на стендах КЦСОН по адресу: г. Берёзовский, 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 2020 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 учреждения 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> , <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> , «ВКонтакте»	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»	обеспечение функционирования 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> , <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> , «ВКонтакте» <a href="https://www.instagram.com/kcson_berezovsky/">https://www.instagram.com/kcson_berezovsky/</a> , «Instagram» <a href="https://www.instagram.com/kcson_berezovsky/">https://www.instagram.com/kcson_berezovsky/</a> электронный сервис на официальном сайте	

			учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.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	- осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: -оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение; - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Телефон доверия»; -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> , <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> «ВКонтакте»	<b>в течение 2020 года:</b> Журнал обращений: обращений не зарегистрировано	повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с 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	-обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: -ведение журнала обращений; - ведение Журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского»; - организация выездных приемов и ведение журнала приема граждан, обратившихся к участковому специалисту; - ведение Книги отзывов и предложений; -обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.ru</a> , на страницах в социальных сетях «Одноклассники»,	<b>в течение 2020 года:</b> Журнал обращений: обращений не зарегистрировано. Журнал регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Берёзовского» - зарегистрировано 2928 заявлений проведено выездных приемов – 18; принято – 27 человек;	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://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a>	«ВКонтакте»	в книгах отзывов и предложений зафиксировано 12 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	обеспечение наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: -в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении; -на официальном сайте учреждения <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. Березовскому <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 2020 года: в анкетировании на сайте участвовало 658 человек; в рамках контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов со стороны заведующих отделениями проведено 367 проверок; со стороны участковых специалистов по социальной работе	- 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	- систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении;			

	получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при личном обращении в учреждение	-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», участников мероприятий	посещено граждан в рамках патронажных мероприятий - 288	
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	- реализация проектов «Увлеченные жизнью» и «Творчество против одиночества»; - пополнение социальной карты участков, социальной карты по контролю реализации социального лифта для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы и лиц без определенного места жительства	проведено 41 мероприятие в рамках проекта «Увлеченные жизнью» и «Творчество против одиночества»	- повышение качества обслуживания, - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
<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 учетом требований доступности для маломобильных получателей	обеспечение доступности условий обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов: -оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов;	<b>в течение 2020 года:</b> проведено выездных приемов – 18; принято – 27 человек; обеспечена работы Кнопки вызова	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными

	услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	- обеспечение работы Кнопки вызова; - анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности		<p>возможностями здоровья;</p> <p>- повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;</p> <p>- увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.</p>
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.	<p><b>в течение 2020 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 – 33, Управления социальной политики – 4, МСП - 3</p>	
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.	<p><b>в течение 2020года:</b> привлечено: благотворительных средств на сумму 1575545.81 рублей; волонтеров – 232 человека; охвачено волонтерской (благотворительной)</p>	

			помощью – 5192 человека	
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 «На всех парусах в лето», туристические слеты «зимний позитив» и «Седая юность», игра «Мозгобойня», благотворительная акция «Бабушке и дедушке - овощи в лукошке», мероприятия в рамках Декады инвалидов, акции «Добрые дела». «Новый год в интернат»	
<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 отзывов клиентов; - получение информации на приемах населения в поселках.	<b>в течение 2020 года:</b> публикации: «Берёзовский рабочий» – 1 «Золотая горка» - 4; Организационно-методический центр социальной помощи - 2; «Век телевидения» - 5; Сила Березовского – в людях – 4; Областная газета – 2 анкетирование – 658 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 предоставления социальных услуг в соответствии с	- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем	<b>постоянно</b>	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе

	перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении	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.		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 01.01.2021 года открыты вакансии психолога, юрисконсульта, специалиста по охране труда, бухгалтера, социального работника, рабочего по комплексному обслуживанию здания	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» – 658 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» – 658 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 2020 года:</b> оказано содействие в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании – 132 человека (ОСО на дому – 78, стационарные учреждения – 54)	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 (либо их родственников),	-обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников; - соблюдение норм и правил Кодекса этики	<b>постоянно</b>	-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые

	которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	<p>работника учреждения социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>		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> 4 специалиста, организация и проведение заседания методической секции заведующих ОСО на дому 19.03.2020, 09.07.2020, 08.09.2020, 04.12.2020 года;</p> <p>участие на заседаниях методической секции заведующих ОССО и УСС – 07.09.2020; 07.11.2020;</p> <p>тех. учебы и методические часы проводятся по планам (план методических часов на 2020 год утвержден приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского» № 604-осн. от 30 декабря 2020 г., план проведения</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>

			<p>технических учеб на 2020 год утвержден приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского» № 603-осн. от 30 декабря 2020г)</p> <p>участие на конкурсе профессионального мастерства ЮУО– 1 специалист по социальной работе, 1 заведующий отделением социального обслуживания на дому; мероприятия по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении реализуются согласно плану на 2020 год; организация производственных оперативных совещаний – еженедельно</p>	
2.2	<p>выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих компетентность работников организации социального обслуживания</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» –658 человек</p>	<p>-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
<b>3.</b>	<b>Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы</b>			
3.1	<p>получение высшего (среднего) профессионального образования</p>	<p>-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление» - 1 специалист;</p> <p>-обучение по программе среднего</p>	<p><b>закончили в 2020 году</b></p> <p>обучение по программе ВПО – 1 сотрудник,</p> <p>обучение по программе СПО – 2 человека,</p>	<p>-повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессионал</p>

		профессионального образования – 1 социальный работник;	<b>продолжают обучение</b> по программе ВПО – 1 сотрудник, по программе СПО – 1 социальный работник, <b>начал обучение</b> по программе ВПО – 1 сотрудник	нную переподготовку по профилю социальной работы; -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
3.2	повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы	- профессиональная переподготовка специалистов по социальной работе – 1 специалист;	прошли профессиональную переподготовку – 2 человека	
3.3	повышение квалификации работников учреждения (курсы повышения квалификации, кратковременные курсы, семинары, тренинги и т.д.)	- профессиональная переподготовка заместителя директора (профилактика терроризма) – 1 специалист; - профессиональная переподготовка программиста – 1 специалист. Повышение квалификации: Охрана труда/пожарно-технический минимум/электробезопасность – 2 специалиста (директор, специалист по охране труда) Пожарно-технический минимум/делопроизводство – 2 специалиста (заместитель директора, специалист по социальной работе) Бюджет государственных учреждений – 1 специалист (главный бухгалтер) Внедрение профессиональных стандартов в практику работы с кадровым составом организаций социального обслуживания СО – 1 специалист (специалист по кадрам) Специалист по закупкам – 2 специалиста (экономист, специалист по охране труда)	<b>прошли курсы повышения квалификации по программам:</b> «Изменение нормативных документов по противопожарной безопасности на 2020 год»- специалист по охране труда; «Делопроизводство» - заместитель директора; «Переход на электронные трудовые книжки» - специалист по кадрам; «Пожарно-технический минимум» - заместитель директора; «Охрана труда» - директор; «Применение ФСБУ учреждениями госсектора в 2020-2021 году» - главный бухгалтер;	-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.

			<p>«Профилактика терроризма» - заместитель директора;</p> <p>«Закупочная деятельность организаций» - юристконсульт;</p> <p>Онлайн-занятие для специалистов организаций социального обслуживания и родственников получателей социальных услуг по теме: «Особенности ухода за гражданами пожилого возраста, имеющими тяжёлые когнитивные нарушения» - 2 специалиста;</p> <p>Онлайн-занятие для специалистов организаций социального обслуживания и родственников получателей социальных услуг по теме: «Профилактика когнитивных нарушений» - 2 специалиста.</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	- обеспечение качественного оказания социальных	пополнение данных в	-повышение доли

	<p>результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания</p>	<p>услуг,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-организация клубной и образовательной деятельности в учреждении;</li> <li>-пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»;</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>единый социальный 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</p>	<p>получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг</p>
--	---	--	--	--

			о взаимодействии в целях реализации комплексной социальной реабилитации граждан, нуждающихся в восстановлении способностей и навыков, утраченных в результате различных заболеваний (инсульта, травм и других) с Обществом с ограниченной ответственностью «Клиника Института Мозга», Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях реализации комплексной реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, с БФ «Созидание»	
1.2	определение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 658 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;	<b>постоянно</b> привлечено благотворительных средств на сумму	-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	-приобретение мебели, мягкого инвентаря; -благоустройство территории учреждения; -работа по привлечению благотворительных		

2.3.	питанием	средств; -анализ финансового состояния учреждения с целью определения эффективности использования финансовых ресурсов; -определение обеспеченности учреждения собственными оборотными средствами и анализ их использования; -организация внутреннего анализа и использование его результатов для планирования; -отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании наблюдательного совета; - организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно Положению о персональных данных работников государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексного центра социального обслуживания населения города Березовского», утвержденному приказом директора учреждения 31.08.2017 г. №331); - составление планов-маршрутов социальных работников; - проведение оперативных совещаний у директора	1575545.81 рублей; организация работы по обработке и защите персональных данных согласно Положению о персональных данных работников ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского», утвержденному приказом директора учреждения 31.08.2017 г. №331; план финансово-хозяйственной деятельности на 2020 год выполнен на 100% организация оперативных совещаний – еженедельно; составление планов-маршрутов социальных работников - ежемесячно	условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов
2.4.	мебелью, мягким инвентарем			
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
2.6.	хранением личных вещей			
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением			
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования			
2.9.	порядком оплаты социальных услуг			
2.1	конфиденциальностью			
0.	предоставления социальных услуг			
2.1	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания			
2.1	периодичностью прихода социальных работников на дом			
2.1	оперативностью решения вопросов			
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			
3.1	проведение мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов	- - обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (туристический слет «Седая юность», квест –игра для граждан пожилого возраста и инвалидов, елка «Новогодние узоры», зимний туристический слет «Зимний позитив» и т.д.) -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках	в течение 2020 года: приняло участие: в мероприятиях - 2829 человек, проведено 11 выставок технических средств реабилитации; организована работа в 7 отделениях «Школы пожилого возраста, клубной и	увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий;



		«Школы пожилого возраста»	образовательной деятельностью охвачено 253 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» -658 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 2020 года не жалобы не зарегистрированы</b>	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 – 655 из 658 опрошенных	-увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных



*Handwritten signature in blue ink.*

Р.М.Насимова