|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **КГБУ СО «Комплексный центр****социального обслуживания****населения «Пировский»**663120, с.Пировское, ул.Ленина, 36zent@krasmail.ruФакс: 8(39166)32-3-94, 33-5-25«09» февраля 2020 года |  | Министру социальной политики Красноярского края И.Л. Пастуховой |

**Информация об исполнении плана мероприятий по итогам «Декады качества»**

**КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский»**

**за 2019 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный  | Результат  | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. | Проведены исследования (анкетирование) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг (ОСО на дому, ОССО) | 25.03.19- 05.04.19 | Заведующие отделения, специалисты по СР | В анкетировании приняли участие 201 человек, в том числе: пенсионеров, состоящих на обслуживании в отделениях обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов – 69 человек. 98,6 % опрошенных граждан удовлетворены качеством предоставления социальных услуг, 84,6 % граждан отметили, что качество предоставления услуг стало лучше, 1,85 % считают, что стало хуже, остальные граждане считают, что предоставление социальных услуг осталось без изменений. | Целью проведения «Декады качества» являлось изучение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания.В КГБУ СО «КЦСОН «Пировский» подведены итоги проведенной в 2019 году Декады качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения. Были высказаны слова благодарности за внимание, помощь, за высокое качество обслуживания. |
| 2. | Предоставлена информация о деятельности учреждении, порядке и правилах предоставления услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов (размещено на информационных стендах, разработка и раздача информационного материала) | 2019г. | Заведующиеотделения,специалисты по СР | В отделении срочного социального обслуживания предоставляются услуги «Социальное такси». Созданы и оказывают социальные услуги, пункт проката ТСР, услуги по ремонту одежды. Интересное направление деятельности «Социальный туризм» клубной деятельности «Здоровый образ жизни», «Класс компьютерной грамотности» и «Умелые ручки»  | Деятельность КГБУ СО «КЦСОН «Пировский» направлена на поиск и внедрение новых форм и методов социального обслуживания, что позволяет расширить спектр оказываемых услуг и в конечном итоге, повысить качество и эффективность социального обслуживания клиентов учреждения. |
| 3. | Осуществление взаимодействия с учреждениями, общественными организациями по вопросам информирования населения о предоставлении социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов. | 2019г.ежемесячно | Заведующие отделения, специалисты по СР | Специалисты центра вместе с сотрудниками пожарной части, полиции и здравоохранения выезжали в населенные пункты по работе с гражданами пожилого возраста и инвалидов (проводилось обследование жилищно – бытовых условий, беседы по мерам пожарной безопасности, вручались буклеты и памятки «Антитеррор», «Берегись мошенников» | Основой целью участие в проектах, является оказание комплекса правовой и социально психологической поддержки людям с инвалидностью и другими категориями граждан, проживающих в отдаленных районах края |
| 4. | Размещена информация в СМИ (районная газета «Заря», местное телестудия «Новый век», размещение информации на официальном сайте Учреждения. | 2019г | Директор, Заведующие отделения, специалисты по СР | В рамках обеспечения информационной открытости действует официальный сайт **pirov**-cson.bdu.su, где размещена актуальная информация. Кроме того, опубликовывается информация в СМИ, информационных «Вестниках», буклетах, на стендах в здании учреждения, ежемесячно на местном ТВ «Новый век», Социальных десантах, сходах граждан дается разъяснение о предоставлении социальных услуг (дополнительных), проводимых социально значимых мероприятиях на территории Пировского района; | В результате информационная открытость является целью повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания.  |
| 6. | Социальные работники и специалисты по социальной работе обеспечены спец.одеждой | декабрь 2019г. | Директор |  |  |
| 7. | Проведены семинары и тех.учебы со специалистами по СР и социальными работниками по системе качества предоставления социальных услуг. Ведется методическая работа в учреждении. | 2019г.ежемесячно | Директор, Заведующие отделения | Методическая работа в учреждении социального обслуживания – это целостная, система взаимосвязанных мер, направленных на всестороннее повышение квалификации и профессионального мастерства каждого социального работника и коллектива в целом.  | Она ориентирована на повышение, прежде всего, творческого потенциала трудового коллектива в целом, а в конечном итоге – на повышение качества и эффективности социальных услуг. Консультации, наставничество, стажировка кадров наиболее часто используются в работе с молодыми специалистами с целью передачи мастерства от специалиста к специалисту, повышения их квалификации. |
| 8. | Проведены совещания с заведующими отделениями на тему «Повышения качества услуг и эффективности их предоставления» | март 2019г.ноябрь 2019г | Директор | Методические учебы, проходили с применением различными формами и метододами и которые проводятся в виде докладов, серии сообщений, семинаров др. в процессе методической учебы происходит обучение анализу и способам решения сложных проблем, отрабатываются профессиональные навыки, происходит сплочение коллектива. |  |
| 9. | Повышение квалификации специалистов по СР и социальных работников (семинары, курсы повышения квалификации) | 2019г. | Директор, Заведующие отделения | «КЦСОН» уделяет большое внимание развитию кадрового потенциала, повышению профессионализма и компетентности сотрудников учреждения. С октября 2019 года по декабрь 2019 года прошли обучение 4 социальных работника на базе Центра проходили обучение по курсам подготовки (переподготовки) Программа обучения включала в себя несколько теоретических модулей, а также практические занятия и производственную практику. 2 Специалиста по социальной работе и один психолог проходят переподготовку по образовательной программе «Социальная работа в системе социальных служб» в НОЧУ ВПО «Московский финансово – промышленный университет» «Синергия» (250 академических часов) | Данное обучение является требованием современного законодательства в сфере трудовых отношений, но это в свою очередь имеет и положительные моменты: позволяет улучшать эффективность деятельности учреждения, подойти к своей с применением новых полученных знаний и решать возникающие вопросы с более высоким профессионализмом. |
| 10. | Соблюдение Кодекса этики и служебного поведения | 2019г | Директор, заведующие отделениями | Проведение технических учёб со специалистами учреждения по вопросам профессиональной этики и служебного поведения.21.06.2019.Техническая учёба с заведующими отделений (под подпись) 28.06.2019 Заведующие отделений провели технические учёбы со специалистами своих отделений (под подпись) | Отсутствие жалоб и замечаний получателей услуг в отношении вежливости, доброжелательности и компетенции работников учреждения |
| 11. | Улучшение материально-технической базы учреждения | 2019г | Директор  | Укрепление материально технической базы учреждения | Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условия предоставления услуг |
| 12. | Организация работы Попечительского совета при учреждении | 2019г | Директор  | Имеется положение о Попечительском совете | Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью и доступностью условий предоставления услуг |
| 13. | Анализ замечаний и предложений граждан по итогам Декады качества. Принятие мер по устранению замечаний и реализация предложений граждан | 2019г. | Директор, Заведующие отделениями | Еженедельно проводился методический час для специалистов КГБУ СО «КЦСОН «Пировский»; Проведены обучающие семинары для специалистов центра:1. «Работа с базой данных клиентов (заполнение регистра, репорт, составление ИП, контракт, договор)» февраль 2019;2. «Профилактика эмоционального выгорания специалистов работающих с клиентами» ноябрь 2019;3. «Организация социальной работы для наиболее уязвимых категорий семей: семьи СОП, многодетные семьи, семьи с детьми-инвалидами» ноябрь 2019- по предложению граждан, принявших участие в опросе обновлена информация на стендах «Информация для посетителей» |  |

Директор КГБУ СО «КЦСОН «Пировский» О.Ю.Юсупова