

ОТЧЕТ

об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард»

(наименование организации)

За I квартал 2017 года

№ п/п	Показатель деятельности, который подлежит повышению	Мероприятие по улучшению качества предоставления социальных услуг	Исполнение мероприятий
<i>1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>			
1.	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	1. Проведение внутреннего мониторинга Учреждения о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. 2. Подготовка методических рекомендаций для сотрудников Учреждения о сведениях предоставляемых получателям социальных услуг, информации о работе Учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. 3. Проведение мастер-классов по взаимодействию с получателями социальных услуг.	В рамках проведения внутреннего мониторинга, организованы методические занятия с сотрудниками структурных подразделений Учреждения, о сведениях предоставляемых получателям социальных услуг, информации о работе Учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, регулярно актуализируется информация, размещаемая на официальном сайте, информационных стендах Учреждения.
<i>2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>			
2.1.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Реализация Ведомственного плана по адаптации государственных объектов социальной инфраструктуры в сфере социальной защиты населения. Приобретение и установка необходимого оборудования на территории Учреждения в рамках обеспечения доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг)	В отчетном периоде, в рамках реализации комплексной программы «Доступная среда на 2016-2020 г.г.» и утвержденного Ведомственного плана по адаптации государственных объектов социальной инфраструктуры в сфере социальной защиты населения, проведена установка приобретенного в 2016 году оборудования для слабовидящих категорий граждан. По результатам проведенной Общественной палатой ЯНАО проверке, Учреждение доступно для всех категорий инвалидов.
2.2.	Укомплектованность	1. Своевременное предоставление	Регулярно размещается информация об имеющихся вакантных

	организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	информации о вакантных должностях на официальном сайте Учреждения, в центр занятости населения, во всероссийскую базу вакансий «Работа в России», размещение на интерактивном портале службы занятости ЯНАО 2. Проведение работы по профилактике текучести кадров (развитие системы наставничества, эффективное использование системы стимулируемых выплат)	должностях Учреждения на интерактивном портале службы занятости населения в Ямало-Ненецком автономном округе. В Учреждении разработано Положение об организации наставничества, утвержденное приказом от 10.08.2015 г. № 115 – ОД. В соответствии Положением об оплате труда работников Учреждения от 30.01.2017 г. №15/1-ОД, установлены виды выплат стимулирующего характера.
2.3.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1. Приобретение и установка необходимого оборудования. 2. Осуществление контроля за благоустройством, содержанием помещений Учреждения и территории, на которой оно расположено	В отчетном периоде не возникало потребности в приобретении нового оборудования. Осуществляется постоянный контроль за соблюдением чистоты помещений, поддержанием эстетического оформления кабинетов и территорий Учреждения с целью создания комфортных условий для получателей социальных услуг и предоставления им социальных услуг, отвечающих высокому качеству социального обслуживания граждан.
<i>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания</i>			
3.1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Организация и проведение тренингов, мастер-классов по культуре общения.	В I квартале 2017 года тренингов и мастер - классов по культуре общения не проводилось. Мероприятия по улучшению качества предоставления социальных услуг запланированы ежеквартально, согласно утвержденным планам методических занятий структурных подразделений учреждения.
3.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1. Проведение курсов повышения квалификации сотрудников Учреждения. 2. Развитие методической работы в Учреждении.	Повышение уровня квалификации сотрудников Учреждения осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом учреждения от 17.01.2017 г. № 13/1-ОД. В отчетном периоде обучение не планировалось. В каждом структурном подразделении Учреждения разработаны и утверждены планы методических занятий на 2017 год. В I квартале 2017 года в структурных подразделениях учреждения было проведено 9 занятий по применению в работе нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания.
3.3.	Доля работников (кроме	1. Повышение уровня квалификации	Повышение уровня квалификации сотрудников Учреждения

	<p>административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников</p>	<p>работников Учреждения (прохождение курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, прохождения аттестации на соответствие занимаемой должности, повышение уровня квалификации)</p>	<p>осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом учреждения от 17.01.2017 г. № 13/1-ОД. В отчетном периоде обучение не планировалось.</p>
<p>4. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг</p>			
<p>4.1.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>	<p>1. Проведение методической учебы с сотрудниками учреждения о регламенте оказания государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (постановление Правительства автономного округа от 17.08.2015 г. № 768-П). 2. Осуществление разъяснительных мероприятий с получателями социальных услуг о сроках предоставления социальных услуг.</p>	<p>Согласно планов методических занятий, на 2017 год запланированы методические занятия с сотрудниками структурных подразделений учреждения о регламенте оказания государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В рамках осуществления приема документов заявителей для последующего направления в департамент, проводятся разъяснительные мероприятия о сроках предоставления социальных услуг.</p>
<p>4.2.</p>	<p>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>	<p>1. Проведение мониторинга сроков осуществления приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг. 2. Осуществление контроля за сроками и качеством осуществления приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления</p>	<p>В Учреждении осуществляется регулярный мониторинг и контроль сроков ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг. По результатам мониторинга, проведенного в I квартале 2017 года, сроки осуществления приема к специалисту не нарушены. В отчетном квартале 2017 года, очередь к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг отсутствовала.</p>

		социальных услуг.	
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания			
5.1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		
5.1.1	порядком оплаты социальных услуг	<p>1. Обеспечение мер по строгому соблюдению требований постановления Правительства автономного округа от 25.12.2014 №1087-П «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе».</p> <p>2. Проведение методической учебы по изучению Порядка предоставления социальных услуг, в том числе порядка оплаты социальных услуг.</p> <p>3. Осуществление внутреннего контроля за выполнением требований Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.</p>	<p>Проведение методических занятий с сотрудниками структурных подразделений Учреждения по соблюдению требований постановления Правительства автономного округа от 25.12.2014 №1087-П «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе».</p> <p>Соблюдение Положения о порядке предоставления дополнительных социальных услуг за плату и иных платных услуг, предоставляемых Учреждением, утвержденного приказом департамента социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее департамент) от 15.02.2016 г. № 21-ОД. Регулярное участие в видеоконференциях, проводимых департаментом.</p> <p>Постоянный внутренний контроль со стороны заведующих структурными подразделениями за соблюдением требований Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг. Системный внутренний контроль со стороны директора учреждения, заместителя директора.</p>
5.1.2	периодичностью прихода социальных работников на дом	<p>1. Осуществление методической учебы по стандартам социальных услуг, утвержденных постановлением Правительства автономного округа № 1087-П.</p> <p>2. Осуществление внутреннего контроля за соблюдением требований Порядка предоставления социальных услуг.</p>	<p>Проведение методических занятий заведующими структурными подразделениями с сотрудниками отделений по соблюдению требований постановления Правительства автономного округа от 25.12.2014 №1087-П «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе», в части соблюдения периодичности посещения получателей социальных услуг на дому.</p> <p>Постоянный внутренний контроль периодичности посещения граждан на дому и получения ими социальных услуг в рамках индивидуальных программ.</p>
5.1.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных	1. Разработка и внедрение новых форм и подходов к проведению групповых	В I квартале 2017 года, проведены мероприятия, имеющие групповой характер, по следующим направлениям:

	<p>качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<p>мероприятий (оздоровительных, досуговых).</p>	<p>1. <u>В рамках межведомственного взаимодействия по реализации мероприятий по профилактике неинфекционных заболеваний и пропаганде здорового образа жизни (ЗОЖ) были организованы встречи:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - со специалистами Центра здоровья ГБУЗ «Салехардская окружная клиническая больница», проведение «Дня Здоровья»: проверка уровня сахара и холестерина в крови, измерение частоты сердечных сокращений, биологического возраста сосудов, их жесткость, а также тип пульсовой волны, уровень стресса и индекс сатурации (насыщение гемоглобина кислородом); - с врачом рефлексотерапевтом Л.Н. Панченко, ГБУЗ «Салехардская окружная клиническая больница», лекции по темам: «Здоровый образ жизни», «Двигательная активность», «Человеческий организм – единая система», «Возрастные физиологические изменения», «Режим дня и питания», практическое занятие «Человек и его здоровье»; с врачом ЛФК ГБУЗ «Салехардская окружная клиническая больница» на тему «Лечебная физкультура». <p>2. <u>В рамках обмена опытом по лучшим практикам пропаганды ЗОЖ и профилактики неинфекционных заболеваний:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - консультирование по социально-медицинским вопросам, проведение бесед по темам: «Основные составляющие здорового образа жизни», «Особенности закаливания людей преклонного возраста», «Секреты здоровья и красоты», «Как укрепить организм. Куда девать энергию в пожилом возрасте», «В старости гимнастика к радости», «Равномерные физические нагрузки», «Характеристика здорового человека»; - проведение «Дней здоровья», в том числе викторин «О здоровье», «Личная гигиена в загадках», «Об основных понятиях спорта», «15 вопросов о спорте», «Спортивная элита России»; - занятия на тренажёрах: использование велотренажёра, беговой дорожки; - обучающий видеолекторий «Как правильно использовать палки для скандинавской ходьбы» и проведение практических занятий по скандинавской ходьбе; - фитотерапевтические процедуры (кислородный коктейль и фиточай). - занятия по инновационной методике работы с детьми – инвалидами – иппотерапия, реализуемой с помощью тренажера –
--	--	--	---

		<p>2. Мониторинг пожеланий получателей социальных услуг.</p> <p>3. Организация и осуществление контроля качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.</p>	<p>райдера, имитирующего верховую езду;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение коллективных физкультурно – оздоровительных мероприятий (флешмоб: «Я люблю спорт»); - оздоровительные мероприятия (занятия по ритмике «Танцуем, играем!!!»; викторина «Спорт»; подвижные игры; - выпущено 30 экземпляров буклета «Мы за здоровый образ жизни!»; - выпущен санбюллетень «Как сохранить зубы детей здоровыми!». <p><u>3. В рамках волонтерского движения, популяризирующего ЗОЖ, с вовлечением детей, молодежи и взрослого населения, жителей из числа коренных малочисленных народов Севера, социальных работников, лиц пожилого возраста, медийных лиц, социально ориентированных некоммерческих организаций:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - выезд на берег реки Полябты, духовно-оздоровительное мероприятие «Крещение Господне», 19.01.2017; - выездная экскурсия в национальное стойбище, в чум хантыйской семьи Тайшиных, организованная ГБУ ЯНАО «Ямалтур», 10.03.2017; - встреча с волонтерами и спортсменами МО Ассоциации МО «Ямал – потомкам!», которые подготовили и провели для граждан пожилого возраста познавательно-оздоровительную программу «Игры коренных народов мира», 29.03.2017г. <p>В целях оценки качества работы специалистов и проводимых мероприятий ведется опрос получателей социальных услуг, по результатам которого осуществляется мониторинг ответов и пожеланий получателей социальных услуг, с учетом которого, планируется дальнейшая работа структурных подразделений учреждения</p> <p>Контроль качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, осуществляется посредством применения нескольких методов: наблюдение, собеседование, опрос с получателями социальных услуг, анализ документации, касающейся оказания социальных услуг. Осуществляется постоянный внутренний контроль со стороны заведующих структурными подразделениями за качеством проводимых мероприятий, системный внутренний контроль со стороны директора учреждения, заместителя директора.</p>
5.1.4	Доля получателей социальных	1. Проведение мониторинга качества	В учреждении ежеквартально проводится анкетирование

	<p>услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>	<p>предоставляемых услуг.</p> <p>2. Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг о предоставляемых Учреждением социальных услугах.</p> <p>3. Расширение перечня дополнительных платных социальных услуг не входящих в перечень гарантированных.</p>	<p>получателей социальных услуг в рамках социального обслуживания в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В отчетном периоде в анкетировании приняли участие получатели социальных услуг в количестве 27 человек. По результатам анкетирования степень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставления социальных услуг составила 100%.</p> <p>В I квартале 2017 года было проведено 3 встречи с получателями социальных услуг по вопросам предоставляемых учреждением социальных услугах, в том числе на условиях оплаты.</p> <p>В 2016 году был расширен и утвержден приказом департамента от 29.12.2016 г. № 312-ОД спектр платных услуг, оказываемых Учреждением.</p>
--	---	--	---