

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 III квартал 2017 года

№ п/п	Показатель деятельности, который подлежит повышению	Мероприятие по улучшению качества предоставления социальных услуг	Исполнение мероприятий
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
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	<p>1. Проведение внутреннего мониторинга Учреждения о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.</p> <p>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.</p> <p>3. Проведение мастер-классов по взаимодействию с получателями социальных услуг.</p>	<p>В рамках проведения внутреннего мониторинга осуществляется анкетирование вновь принятых на социальное обслуживание получателей социальных услуг. В III квартале 2017 года в опросе приняло участие 13 респондентов, из них: 9 чел. – получатели полустационарной формы социального обслуживания, 4 чел. – в форме социального обслуживания на дому. По результатам анкетирования степень удовлетворенности получателей качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, составила 100%.</p> <p>Регулярно осуществляется информационно-разъяснительная работа на официальном сайте учреждения, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none">- размещена и постоянно актуализируется информация о поставщике социальных услуг, в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ, постановлению Правительства РФ от 24.11.2014 г. № 1239, постановлению Министерства труда и социальной защиты населения от 17.11.2014 г. №886н;- информация новостного характера;- методический материал структурных подразделений учреждения (памятки, буклеты). <p>В каждом структурном подразделении учреждения регулярно проводятся методические и практические занятия с сотрудниками отделений, согласно Плану мероприятий по методической учебе сотрудников на 2017 год, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none">- по применению в работе нормативно-правовых актов в сфере социального обслуживания, локальных документов учреждения;

			<p>- по ведению работы в корпоративной информационной системе социальной сферы iSZN;</p> <p>- по инструктированию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи и др.</p> <p>В рамках организации работы по взаимодействию с получателями социальных услуг в рамках реализации авторских программ и иных методик и технологий, проводятся различные как групповые, так и индивидуальные практические занятия и мастер-классы, в таких формах как: мастер-классы по декоративно-прикладному искусству, спортивные и физкультурно – оздоровительные занятия, игротерапия, видеолектории, иппотерапия, практические занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, по сенсорному развитию органов обоняния, по применению навыков работы в сети Интернет и др.</p> <p>Жалобы получателей социальных услуг отсутствуют.</p>
2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
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)	<p>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, в отчетном периоде были проведены конкурсные процедуры по закупке необходимого для слабослышащих категорий граждан оборудования.</p> <p>Вместе с тем, по результатам проведенной Общественной палатой ЯНАО проверки, учреждение доступно для всех категорий инвалидов. Жалобы получателей социальных услуг по организации доступности получения социальных услуг отсутствуют.</p>
2.2.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	<p>1. Своевременное предоставление 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</p> <p>2. Проведение работы по профилактике текучести кадров (развитие системы</p>	<p>Регулярно размещается информация об имеющихся вакантных должностях учреждения на интерактивном портале службы занятости населения в Ямало-Ненецком автономном округе, на официальном сайте учреждения.</p> <p>Процент укомплектованности штата учреждения составляет 83,6%.</p> <p>В учреждении разработано Положение об организации наставничества, утвержденное приказом от 10.08.2015 г. № 115 –</p>

		наставничества, эффективное использование системы стимулируемых выплат)	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 возникло 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.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания			
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 структурных подразделениях учреждения регулярно проводятся беседы с сотрудниками по темам: культура общения с получателями социальных услуг: разъясняются правила поведения при личном обращении получателя, при общении по телефону; Кодекс этики социального работника; этика социальной работы; беседы с подопечными. Кроме того, регулярно проводятся блиц-опросы получателей социальных услуг для оценки доброжелательности, вежливости и внимательности работников учреждения. Анализ опросов показал, что получатели социальных услуг высоко оценивают вышеперечисленные личностные качества специалистов учреждения, что подтверждают отзывы в Книге отзывов и предложений и на официальном сайте учреждения. Жалобы получателей социальных услуг отсутствуют.
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 3 сотрудника учреждения прошли курсы повышения квалификации. В каждом структурном подразделении Учреждения разработаны и утверждены планы методических занятий на 2017 год.
3.3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала),	1. Повышение уровня квалификации работников Учреждения (прохождение курсов повышения квалификации,	Повышение уровня квалификации сотрудников Учреждения осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом

	<p>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>профессиональной переподготовки, прохождения аттестации на соответствие занимаемой должности, повышение уровня квалификации)</p>	<p>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации либо профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников составляет 52%.</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).</p> <p>2. Осуществление разъяснительных мероприятий с получателями социальных услуг о сроках предоставления социальных услуг.</p>	<p>Согласно планов методических занятий на 2017 год, систематически проводятся разъяснительные беседы с сотрудниками учреждения, осуществляющими прием заявителей, по отработке позиций регламента 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).</p> <p>Вместе с тем, в рамках организации приема документов заявителей, а также ежемесячно (не реже 1 раз в месяц) в структурных подразделениях учреждения, с получателями социальных услуг: с родителями (законными представителями) детей-инвалидов, инвалидами, гражданами пожилого возраста проводятся разъяснительные мероприятия о сроках и условиях предоставления социальных услуг.</p> <p>Жалобы получателей социальных услуг отсутствуют.</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.</p> <p>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</p>	<p>В структурных подразделениях учреждения, осуществляющих прием граждан, 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, сроки ожидания приема к специалисту не нарушены, время ожидания не превышает 15 мин.</p> <p>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>

		обслуживания, порядке предоставления 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>Систематическое проведение (не реже 1 раз в месяц) методических занятий, разъяснительных бесед 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</p>

			индивидуальных программ предоставления социальных услуг. Ежемесячное проведение контрольных мероприятий в виде выездов на дом к получателям социальных услуг, проверки тетрадей получателей, индивидуальных листов учета социальных услуг.
5.1.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	<p>1. Разработка и внедрение новых форм и подходов к проведению групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых).</p> <p>2. Мониторинг пожеланий получателей социальных услуг.</p> <p>3. Организация и осуществление контроля качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.</p>	<p>В учреждении, на базе полустационарных отделений, регулярно проводятся групповые занятия, в том числе в рамках социальных проектов и программ, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оздоровительные мероприятия (дни здоровья, посещение соляной комнаты, видеолектории и викторины о здоровье, выезды на спортивные площадки города, занятия в тренажерном зале, скандинавская ходьба и др.); - культурные мероприятия (выезды на экскурсии, в библиотеки, музеи, выезды на природу, празднование календарных дат, мастер – классы и др.); - тематические мероприятия (к памятным датам, встречи со специалистами учреждений культуры, здравоохранения и др.) <p>Работники отделений снабжают получателей актуальной и полезной для них информацией в виде разработанных буклетов, памяток по усвоению различных методик (массаж лица, комплексы зарядки, занятия по развитию моторики рук и т.д.), по соблюдению здорового образа жизни. Кроме того, в рамках сотрудничества, учреждением регулярно привлекаются сторонние организации и учреждения города для участия в проводимых акциях и мероприятиях.</p> <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. Жалобы получателей социальных услуг отсутствуют.</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</p>

			директора учреждения, заместителя директора. Жалобы со стороны получателей социальных услуг отсутствуют.
5.1.4	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	<p>1. Проведение мониторинга качества 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>В учреждении ежеквартально проводится анкетирование 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 13 человек. По результатам анкетирования степень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставления социальных услуг составила 100%.</p> <p>Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг по вопросам предоставляемых учреждением социальных услугах, в том числе на условиях оплаты, осуществляется при приеме документов на социальное обслуживание, путем консультирования по телефону, а также на официальном сайте учреждения.</p> <p>В текущем году был расширен и утвержден приказом департамента от 11.08.2017 г. № 177-ОД спектр платных услуг, оказываемых Учреждением: дополнительно были включены услуги по проведению семейных и детских праздников, услуги в области фотографии и созданию видеороликов.</p> <p>По состоянию на 27.09.2017 г. количество граждан, воспользовавшихся платными услугами, предоставляемых учреждением, увеличилось на 48 %, по сравнению с началом года. Жалобы со стороны получателей социальных услуг, а также граждан, воспользовавшихся социальными услугами на условиях оплаты, отсутствуют.</p>