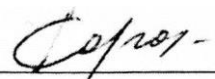


Утверждаю  
 Директор ГБУ КО «Калужский  
 комплексный центр социального  
 обслуживания населения «Забота»

 В.В. Никишина

**Отчет за 3 квартал 2018 года о  
 выполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУ КО «Калужский комплексный центр  
 социального обслуживания населения «Забота» по результатам независимой оценки на 2017-2018 гг.**

| № п/п  | Показатель независимой оценки качества работы учреждения   | Мероприятия, направленные на повышение качества работы  | Срок исполнения | Отметка о выполнении   | Ответственный  |
|--|--|---|-----------------|--|--|
| 1.1  | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-коммуникационной сети интернет) | Провести анализ и устранить причины длительного ожидания предоставления информации о работе учреждения, порядке предоставления о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг получателем.          | 3 квартал 2018  | Выполнено.<br>Информация обновляется в течении месяца.   | Заместитель директора по социальным вопросам.<br><br>Заместитель директора по общим вопросам |
|  |  | Организовать проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений. |                 | Выполнено.<br>Мониторинг дистанционных способов взаимодействия проводится ежемесячно, нарушений не выявлено. | Заведующий отделением по работе с инвалидами с детства                                       |
|  |  | Организовать проведение инструктажа со специалистами по предоставлению информации дистанционным способом.   |                 | Инструктаж проведен по теме «Пожарная безопасность»16.07.2018  | Заместитель директора по общим вопросам  |
| 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения |  |   |                 |  |  |

|   |  |   |                   |  |  |
|---|--|---|-------------------|--|--|
| 2.1   | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников   | Организовать работу с учебными заведениями по привлечению будущих специалистов, выпускников направления «Социальное обслуживание».                              | 2017-2018<br>годы | 2018: по мере обращения<br>В течение года<br>2-4 квартал 2018 года   | Методист центра  |
|   |  | Проанализировать кадровый потенциал учреждения  |                   | 2-4 квартал 2018 года  | Отдел кадров   |
| 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания   |  |   |                   |  |  |
| 3.1   | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания. | Организовать проведение опроса получателей социальных услуг по оценке степени удовлетворенности получения необходимой информации                                | 2017-2018<br>годы | Выполнено.<br><br>Мониторинг проведен в сентябре 2018 года.  | Методист центра  |
|   |  | Организовать обучение молодых специалистов через форму «Наставничество».  |                   | В течение года.  | Отдел кадров   |
|   |  | Обеспечить участие специалистов в семинарах, курсах повышения квалификации.   |                   | В течении года, по предоставлении места на обучение  | Руководители подразделений   |
|   |  | Развитие наставничества   |                   | В течении года   |  |
| 4. Деятельность организаций социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов, социально ориентированных некоммерческих организаций |  |   |                   |  |  |
| 4.1   | Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров, социально ориентированных некоммерческих организаций.                                   | Организовать проведение круглых столов, встреч, праздничных мероприятий с организациями местного самоуправления, образования, общественными организациями и др. | 2017-2018<br>годы | Выполнено.<br>10.07.2018 г. Музыкально-поэтическая конференция «Годы как кочующие звезды» ЦБС Городская библиотека им. А.С. Пушкина<br>17.07 2018 г. Музыкально-поэтическая композиция «Маяковский – Я хочу быть понятым своей стране» ЦБС Городская библиотека им. Н. В. Гоголя.<br>29. 07. 2018г. Круглый стол с врачом диетологом | Заведующий отделением дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов<br><br>Заместитель директора по общим вопросам<br><br>Психолог |

|                                      |  |  |                        |   |  |
|--------------------------------------|--|--|------------------------|---|--|
|                                      |  |  |                        | Е.Г. Демушкина.<br>«Проблемы гипертонии».<br>14. 09. 2018 г. Мастер<br>класс – сотрудники<br>библиотеки В.Г.<br>Белинского «Осенние<br>настроение» организация<br>выставки.<br>03.09.2018 г. Прошли<br>учения по пожарной<br>безопасности для клиентов<br>центра и сотрудников. |  |
| 5. Удовлетворенность качеством услуг |  |  |                        |   |  |
| 5.1                                  | Время ожидания<br>предоставления услуг   | Провести анализ и устранить<br>причины длительного<br>ожидания предоставления<br>социальных услуг  |                        | Выполнено. Длительного<br>ожидания предоставления<br>социальных услуг не<br>выявлено. В настоящее<br>время в штате 54 сиделок.  | Заместитель директора<br>по социальным<br>вопросам |
| 5.2                                  | Количество<br>зарегистрированных в<br>организации социального<br>обслуживания жалоб<br>получателей социальных<br>услуг на количество<br>услуг, предложенных<br>организацией в отчетном<br>периоде. | Разработать порядок<br>получения жалоб   | 3 квартал<br>2018 года | Выполнено.  |  |
|                                      |  | Обучить специалистов работе<br>с жалобами  |                        | Выполнено.<br>Обучающий семинар<br>«Типы и устройства<br>огнетушителей»<br><br>29.08.2018.  | Заместитель директора<br>по общим вопросам         |
|                                      |  | Обеспечить проведение<br>разъяснительной работы с<br>сотрудниками учреждения о<br>персональной<br>ответственности за качество<br>услуг, предоставляемых<br>учреждением |                        | Выполнено.<br>Ежемесячно.   |  |