

ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения по состоянию на 1 июля 2018 года
БУ КЦСОН Омского района

№ п/п	Мероприятия <i>(указываются только те мероприятия, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)</i>	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
Раздел I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Своевременное размещение (актуализацию) информации о деятельности учреждения на отраслевом сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет сайте учреждения (http://www.bukcson.ru) согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ), и своевременное обновление информации о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг о деятельности учреждения на сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	Информация о деятельности учреждения на отраслевом сайте Министерства труда и социального развития Омской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет сайте учреждения (http://www.bukcson.ru) согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", размещается и обновляется своевременно
2	Поддержание актуальной информации об Учреждении на сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	Информация, размещенная на сайте www.bus.gov.ru является достоверной и актуальной
3	Создание на сайте Учреждения в сети "Интернет" вкладку с информацией для клиентов, законных представителей, а так же электронный вариант книги отзывов и предложений	До 30.12	В новой версии сайта создан и отрабатывается функционал по работе с клиентами в режимах "Вопрос-ответ" и "Отзывы", есть один поступивший вопрос и размещен ответ на него, дополняется информация для клиентов в рамках новых возможностей сайта
4	Создание на сайте Учреждения в сети "Интернет" электронный сервис, отражающий информацию об обращениях граждан, ответы специалистов на вопросы граждан	До 30.12	
5	Организация ежеквартального контроля обращений, отзывов, о качестве	Ежеквартально	Обращения, отзывы о качестве оказания

№ п/п	Мероприятия <i>(указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)</i>	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
	оказания услуг в Учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте www.bus.gov.ru , а так же на официальном сайте Учреждения	до 10 числа месяца следующего за отчётным периодом	услуг в Учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте www.bus.gov.ru , а так же на официальном сайте Учреждения отслеживаются постоянно
6	Организация работы по учету и оперативному рассмотрению обращений граждан	Постоянно	Обращение граждан рассматривается оперативно, тем самым в Учреждении увеличен рост количества потребителей и увеличивается доход от платных услуг и иной приносящей деятельности
7	Ежемесячное размещение информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания на отраслевом сайте Министерства	Постоянно	На отраслевом сайте Министерства ежемесячно размещается информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания
8	Размещение информации о проверках, предписаниях надзорных органов на информационных стендах Учреждения	Ежемесячно	На стендах Учреждения размещена информация о проведенных проверках и предписаниях надзорных органов
9	Организация работы по публикации о деятельности Учреждения в средствах массовой информации, в том числе печатных изданиях	Постоянно	Учреждение взаимодействует со средствами массовой информации по публикации о деятельности Учреждения (печатные издания: Омский пригород – газета Омского муниципального района, Всероссийский журнал Работник социальной службы и социальное обслуживание, Аргументы и Факты Омск.
10	Проведение мониторинга администрацией Учреждения размещаемой на	Постоянно	Ежемесячно отслеживается

№ п/п	Мероприятия <i>(указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)</i>	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
	информационных стендах, сайте Учреждения		администрацией учреждения информация о деятельности учреждения на информационных стендах, сайте Учреждения
11	Организация информационно-разъяснительной работы среди населения о деятельности Учреждения	Ежемесячно	Распространение информационных брошюр и листовок на территории Омского муниципального района в количестве более двух тысяч экземпляров о направлениях деятельности учреждения, порядке консультирования и приема граждан по вопросам предоставления социальных услуг, актуальных благотворительных акциях проходящих в учреждении
12	Поддержание в актуальном состоянии информации об Учреждении в наглядно-информационной форме на информационных стендах иных организаций	Ежемесячно	Информации об Учреждении в наглядно-информационной форме на информационных стендах иных организаций поддерживается ежемесячно
13	Обеспечение наличия книги жалоб и предложений – в общедоступных местах Учреждения	Постоянно	В учреждении книга отзывов, жалоб и предложений находится на видном и доступном для посетителей месте и предъявляется гражданам по первому требованию. Гражданину, желающему внести запись в книгу жалоб и предложений, созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул). В первом полугодии 2018 г. книга заполнялась ежемесячно.

№ п/п	Мероприятия (указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
			Последняя запись была сделана посетителем 06.06.2018 года
Раздел II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
14	Организация качественного предоставления социальных услуг для клиентов	Постоянно	Положительные отзывы со стороны населения
Раздел III. Время ожидания предоставления социальных услуг			
15	Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	Постоянно	Сроки рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг соблюдаются согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ
16	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг, информации о работе Учреждения	По графику	В учреждении согласно плану внутренних контрольных мероприятий на 2018 год ежемесячно проводится внутренний контроль и отчет об исполнении плана направляется в МТСП в департамент финансово-экономического обеспечения
Раздел IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников Учреждения			
17	Организация работы по обучению работников учреждения переподготовке, повышению квалификации	По графику	В учреждении ведется значимая работа по обучению работников. В 2018 году по программе переподготовки обучено - 6 специалистов. Повышение квалификации в различных образовательных учреждениях прошли – 8 работников.
18	Организовать технические учебы с сотрудниками Учреждения, в т.ч. по вопросам профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций и пр., в том числе внутренний контроль по	По графику	В учреждении организованы технические учебы с заведующими отделений, специалистами по социальной работе, социальными работниками по вопросам

№ п/п	Мероприятия (указываются только те мероприятия, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
	указанным вопросам		профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций, в том числе внутренний контроль по указанным вопросам
19	Организовать тренинги по профилактике профессионального "выгорания" среди сотрудников Учреждения осуществляющих предоставление социальных услуг	Январь 2018 года	Психологом проведено два тренинга, направленных на профилактику профессионального "выгорания" для 32 сотрудников Учреждения, осуществляющих предоставление социальных услуг
20	Организовать администрацией учреждения регулярное проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону Проведение инструктажа специалистов Учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону, руководителю Учреждения. Разработать и ознакомить сотрудников Учреждения правила ведения телефонных переговоров	Ежемесячно	Постоянно проводится "контрольная закупка" по качеству оказания консультаций по телефону, согласно разработанной инструкции предоставления консультации по телефону и ознакомлена сотрудниками учреждения
21	Организация взаимодействия с казенным учреждением Омской области "Центр занятости населения Омского района" по вопросу: укомплектованности кадрами в учреждении	По мере необходимости	Учреждение тесно взаимодействует с казенным учреждением Омской области "Центр занятости населения Омского района" по вопросу укомплектованности кадрами в учреждении, а также в рамках совместной работы по подбору персонала для укомплектованности кадрами, участия в ярмарках вакансий проводимых специалистами "Центра занятости

№ п/п	Мероприятия (указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
			населения", участвует в программах переподготовки специалистов за счет средств "Службы занятости". Ежемесячно и ежеквартально сдаются отчеты следующего характера: 1.Информация необходимая для осуществления деятельности по профессиональной реабилитации и содействию занятости инвалидов, 2.Информация о выполнении квоты для приема на работу инвалидов, 3.Сведения о потребности в работниках, наличии свободных вакантных мест в Учреждении.
22	Организация укомплектованности Учреждения специалистами в соответствии с профессиональным стандартом	По графику	В настоящее время в Учреждении укомплектованность специалистами в рамках профессионального стандарта составляет 97,77%, проходят переобучение- 2,23%., что составляет– 4 работника (1-администратор баз данных и 3 специалиста по социальной работе.
23	Обеспечение реализации планов мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в Учреждении	Ежеквартально	Проводятся обучающие семинары, совещания антикоррупционной направленности с работниками учреждения, за период 5 месяцев проведено 4 семинара-совещания.
Раздел V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
24	Организация и проведение анкетирования обслуживаемых граждан (их	Ежеквартально	В I квартале 2018 года проведена анкета

№ п/п	Мероприятия <i>(указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)</i>	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
	законных представителей) в рамках социологического опроса "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых БУ "КЦСОН Омского района"		"Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области" среди 81 обслуживаемого гражданина
25	Проведение разъяснительной беседы с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам порядка установления норм, тарифов на предоставляемые социальные услуги	Декабрь – январь 2017 - 2018 г.г.	Специалистами учреждения ведется разъяснительная беседа с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам порядка установления норм, тарифов на предоставляемые социальные услуги
26	Организация и проведение семинаров, совещаний, "круглых столов" с населением по вопросам применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания, повышения качества социального обслуживания	Март 2018 года	В марте 2018 года проведен "круглый стол" с населением Дружинского сельского поселения (с. Красная Горка) по вопросам применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания, повышения качества социального обслуживания присутствовало более 100 человек
27	Организация работы по правовому просвещению получателей социальных услуг, включая законодательство о персональных данных	Постоянно	Консультирование граждан по правовым вопросам, оказание содействия в получении юридической помощи в целях защиты их прав и законных интересов, юридическую помощь получил 101 человек
Раздел VII. Иные мероприятия			
28	Контроль выполнения плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждения	Ежеквартально	Контроль осуществляется постоянно администрацией учреждения

№ п/п	Мероприятия <i>(указываются только те мероприятий, выполнение которых запланировано на отчетный период – все мероприятия плана прописывать не надо)</i>	Срок реализации, предусмотренный планом	Отчет о проделанной работе с приложением подтверждающих документов
29	Подготовка отчёта о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждения	До 01.12 До 01.06	Отчет о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждения подготовлен и сдан своевременно

Дата подготовки отчета: 24 августа 2018 год

Специалист, ответственный за подготовку отчета *В.А. Кудрявцева* *В.А.*

Руководитель БУ КЦСОН *В.А. Рыбачко* *В.А. Рыбачко*