**Отчет о реализации Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013 - 2018 годы) в Иркутской области», утвержденного распоряжением Правительства Иркутской области**

**от 26 февраля 2013 г. № 54-рп,**

**по состоянию на 1 апреля 2017 года**

**ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения**

**Иркутского и Шелеховского районов»**

наименование учреждения социального обслуживания

| **№ пункта «дорожной карты»** | **Ожидаемые результаты** | **Результат реализации мероприятий** |
| --- | --- | --- |
| 1. **Анализ ситуации в сфере социального обслуживания населения**
 |
| 1.1. |  | 1. Безопасность обеспечивается.2. Паспорт комплексной безопасности в наличии.3. Вскрытых недостатков нет. |
| Обеспечение безопасных условий проживания |
|  |
| 1.2. | Результаты анализа эффективности и качества деятельности учреждения социального обслуживания | 1. Отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг, уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью получения социальных услуг составляет 98%.
2. Своевременное и качественное предоставление отчетности.
3. Эффективная финансово-экономическая деятельность.
4. Применение инновационных технологий.
5. Удовлетворенность граждан качеством предоставления социальных услуг 98%.
 |
| 1.5. | Результаты исследований уровня качества и доступности предоставления социальных услуг в целях учета в дальнейшей работе по предоставлению услуг по социальному обслуживанию. | 1. Проведен опрос обслуживаемых граждан с 13 марта 2017 г. по 17 марта 2017 г. (приказ учреждения № 28/од от 27 февраля 2017 г.) В опросе участвовали 224 чел. Доля граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, составляет 98 %.

Гражданам предлагались вопросы своевременности, объема, полноты предоставления социальных услуг, уровня общения со специалистом учреждения, наличия конфликтных ситуаций, удовлетворенности качеством предоставленных услуг. |
| Доведение уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью получения социальных услуг к 2018 году не менее 95%. |
| 1. **Обеспечение межведомственного взаимодействия и координация мер, направленных на совершенствование деятельности по социальному обслуживанию**
 |
| 3.1.(заполняется только КЦСОН) | Обеспечение охвата маломобильных одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста услугой по доставке лекарственных препаратов для медицинского применения на дом, в том числе проживающих в сельской местности и отдаленных населенных пунктах |  Услугой по доставке на дом лекарственных препаратов воспользовались 260 одиноко проживающих граждан. Уровень обеспеченности граждан этой услугой составляет 100% (всем обратившимся услуга оказана). |
| 3.2.(заполняется только КЦСОН) | Проведение мероприятий, направленных на: 1. повышение качества предоставления социальных услуг, максимально приближенных к их получателям;2. повышение качества жизни получателей услуг | Указывается перечень мероприятий по направлениям, количество охваченных, результат.1. Информационная открытость (информация на сайте учреждения, сайте министерства, распространение буклетов о предоставляемых социальных услугах, информационный баннер, реализация социального проекта «Реклама социальных услуг).
2. Введение в работу инновационных технологий:

-служба сиделок (6сиделок, обслужено за 1 квартал 2017 г. 19 чел.)-мобильная социальная служба (64чел.)-социальный проект «Миллион добрых дел» с участием волонтеров (63чел.)-социальный проект «Доброта начинается с детства» с участием детей-волонтеров (71 чел.)-технология доступной социальной помощи в с. Подкаменная, с. Шаманка, с. Большая Речка, с. Малое Голоустное, с. Никольск, с. Усть-Балей, с. Листвянка, с. Горохово (8 участковых специалистов)-школа делового общения-школа безопасности пожилых людей-банк вещей-познавательный туризм (8чел., 1 мероприятие)3. Обеспечение доставки лекарственных средств маломобильным гражданам (260чел.).4. Проведение социологических исследований (опрос обслуживаемых граждан по приемной семье – 150 анкет, анкетирование граждан, получающих услуги в учреждении – 224 анкеты, обследование условий проживания и нуждаемости в социальных услугах ветеранов ВОВ – 132 чел. в Шелеховском районе, 132 чел. – в Иркутском районе)5. Достижение целевых показателей оплаты труда социальных работников, развитие наставничества, своевременное повышение квалификации работников |
| 3.3. | Обеспечение социального сопровождения граждан (семей), признанных нуждающимися в социальном обслуживании.Повышение качества жизни отдельных категорий граждан. |  Предоставление одежды и обуви б/у, консультации по вопросам воспитания детей, оформления мер социальной поддержки -88 чел.; 4 чел. – содействие в оформлении в дом-интернат; 15 чел. – содействие в оформлении документов в РЦ «Шелеховский»; прием документов для постановки на учет по обеспечению ТСР – 4 чел.; разработано перечней мероприятий по ИПРА – 17 чел.   |
|   |   |
| 1. **Повышение качества предоставления услуг в сфере социального обслуживания на основе контроля и оценки качества работы организаций**
 |
| 5.3. | Обеспечение деятельности общественных советов | Общественный совет в наличии.  |
| 5.4. | Публикация на официальном сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (http://society.irkobl.ru), на сайтах подведомственных учреждений социального обслуживания, на официальном сайте www.bus.gov.ru информации о внедрении независимой системы оценки качества |  6 публикаций на сайте министерства, 6 публикаций на сайте учреждения. Информация о наличии сайта учреждения публиковалась на официальном сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. |
| 5.6. | Повышение информированности потребителей услуг и общественности о проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги |  Проведено 4 информационные кампании посредством опубликования информации на сайте учреждения, объявлений на стендах учреждения, общественных местах. |
| 1. **Сохранение кадрового потенциала, повышение престижности и привлекательности профессии социальных работников, совершенствование оплаты труда социальных работников**
 |
| 6.5. | Обеспечение соответствия квалификации работника требованиям к квалификации для выполнения должностных обязанностей. Принятие решения о направлении работника по итогам аттестации на повышение квалификации | 1. Разъяснительные работы проводятся при приеме на работу, собраниях коллектива, совещаниях в структурных подразделениях, всего: собраний коллектива –2, совещаний – 12.
2. Аттестации не подлежит 1 категория.
3. Приказ о создании аттестационной комиссии и порядке проведения аттестации от 07.11.2014 г. № 154/од.
4. Доля работников, не соответствующих требованиям квалификации – 0%.
5. Доля работников, направленных на курсы повышения квалификации по итогам аттестации - 0%.
6. Приказ о внедрении профессиональных стандартов от 30.01.2017 г. № 12/од-1, План по внедрению профессиональных стандартов (от 30.01.2017 г.), Положение о комиссии по внедрению профессиональных стандартов (от 30.01.2017 г.).
7. За 1 квартал 2017 г. повысили квалификацию на курсах 6 чел.
 |
| 6.9. | Обновление кадрового состава системы социального обслуживания | 1. Количество молодых специалистов, принятых на работу за 2017 год – 3 чел.
2. Во Всероссийском конкурсе на звание «Лучший работник учреждения социального обслуживания» принял участие 1 чел.
 |
| **Показатели нормативов «дорожной карты» (заполняются только КЦСОН)** |
| **Число получателей услуг на 1 социального работника (по среднесписочной численности работников), чел.** | 5,6 |
| **Число получателей услуг, чел.** | 296 |
| **Среднесписочная численность социальных работников: чел.** | 53 |

Директор

ОГБУСО «КЦСОН Иркутского и

Шелеховского районов» О.Б. Искоростинская