**Отчет о исполнении плана мероприятий по улучшению качества работы**

**областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов г.Черемхово и Черемховского района»** **в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Ожидаемый результат | Достигнутый фактически результат |
| **Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг** | | | | |  |
| 1 | Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества учреждений социального обслуживания | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Сформированная документационная внутренняя система контроля качества | Утвержден и внедрен в работу Порядок осуществления фармаконадзора в учреждении.  Организована постоянная действующая группа ХАССП, приказ от 18.12.17 № 150 |
| 2 | Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждениях | Июнь, декабрь 2017 года | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Проведены анкетные опросы получателей социальных услуг по теме: качество оказания услуг в целом.  Усилен внутренний контроль по оказанию социальных услуг получателям социальных услуг. |
| 3 | Проведение анкетирования получателей социальных услуг проживающих в учреждении о качестве социального обслуживания | Май, ноябрь  2017 года | Специалисты по социальной работе | Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг |
| 4 | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением | Ежеквартально до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения | В адрес учреждения и министерства жалобы не поступали. |
| 5 | Проведение административных совещаний административно-управленческого персонала учреждения | Еженедельно | Директор | Повышение качества работы учреждения, выявление факторов снижающих качество работы учреждения | Грамотное распределение приоритетных задач и материальных ресурсов для функционирования учреждения. |
| 6 | Подготовка и направление наградных документов работников учреждения | До 01 декабря 2017 года | Специалист по кадрам | Стимулирование работников на повышение качества предоставления услуг населению. | Направлены наградные документы: Благодарность министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области: 3 человека;  Почетная грамота Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации: 1 человек;  Благодарственное письмо Губернатора Иркутской области: 2 человека. |
| **Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания** | | | | | |
| 7 | Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:  - на стендах в учреждении;  - официальных сайтах учреждений;  - официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);  - в листовках, буклетах, брошюрах и иной полиграфической продукции | Постоянно  Подведение итогов информационной работы – до 20 декабря 2017 года | Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделением | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров  Выявление факторов, снижающих информационную открытость учреждения | В ОГБУЗ Черемховская городская больница№ 1, Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Черемхово и Черемховского района», Отдел УПФР в г.Черемхово размещены брошюры с информацией об учреждении (об услугах, адресах, телефонах, порядке обращения), .  На официальном сайте учреждения, сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), стендах учреждения информация постоянно актуализируется.  Распространяется информация об учреждении среди посетителей (гости, волонтеры и др.) учреждения |
| 8 | Информационная работа в СМИ по вопросам предоставления социальных услуг населению, проведения независимой системы оценки качества | 1 раз в квартал | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров | 13.12.2017 года День открытых дверей в доме-интернате.  С августа по октябрь 2017 года проведена в учреждении независимая оценка качества оказания социальных услуг (по результатам оценки учреждение занимает 21 место среди 63 учреждений социального обслуживания Иркутской области). Информация на сайте <http://bus.gov.ru/>, сайте учреждения dipi-cheremhovo.  Осенью 2017 года опубликована статья в газете «Черемховский рабочий» о деятельности молодежного общественного движения «Мы» в учреждении.  В июне 2017 года: выступление на региональном мероприятии «Серебряный возраст» по организации и проведению клубной и кружковой деятельности. |
| 9 | Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг | Постоянно | Заведующие отделением | Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг | Обратившимся гражданам лично, по телефону, по электронной почте, с помощью онлайн-связи на официальном сайте учреждения работниками учреждения (специалистами по социальной работе, заведующей отделением заместителем директора по общим вопросам,) предоставляется информация и разъяснения о порядке и условиях предоставления социальных услуг гражданам. Ведется журнал о работе с обращениями граждан, отчет размещен на сайте учреждения. |
| 10 | Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства | Ежемесячно | Специалисты по социальной работе | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров | Ежемесячно в отдел сводной информации и сопровождения государственных программ министерства подается информация о деятельности учреждения (новости). |
| 11 | Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | Постоянно | Главный бухгалтер | Открытость и доступность информации об учреждении | Приказом учреждения от 03.07.2017 № 85 назначено ответственное лицо за мониторинг отзывов на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).  Ежедневно проводится мониторинг информации, поступающих обращений на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) |
| 12 | Актуализация информации на сайте учреждения социального обслуживания. Соответствие содержания и технических возможностей сайта учреждения требованиям законодательства РФ, в том числе наличие альтернативной версии сайта | Постоянно | Заместитель директора по общим вопросам | Открытость и доступность информации об учреждении | Заместитель директора по общим вопросам еженедельно (по мере обновления информации) актуализирует сведения на официальном сайте учреждения. |
| **Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 13 | Разработка проектно-сметной документации на ремонт зданий отделений учреждения | 3 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Проектно-сметная документация разработана, проведена экспертиза. |
| 14 | Реконструкция зданий учреждения для создания приемно-карантинного отделения | 4 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Перенесено на 2018 год |
| 15 | Проведение текущих ремонтов помещений учреждения | В течение года | Начальник хозяйственного отдела;  Заведующие хозяйством | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг | Ремонты проведены в полном объеме. |
| 16 | Приобретение металлических сеток и столов для пищеблока, металлических стеллажей для склада | 2 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Металлические сетки приобретены, столы для куриной продукции установлены в пищеблока. Металлический стеллаж установлен в складе активного долголетия. |
| 17 | Приобретение компьютеров и столов для работников учреждения | 2-3 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания | Получены от ОГКУСО «Черемховский психоневрологический интернат» |
| 18 | Приобретение медикаментов для лечения получателей социальных услуг | 2-4 квартал 2017 года | Старшая медицинская сестра; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Получены от ОГКУСО «Черемховский психоневрологический интернат», приобретены по договору купли продажи с ООО «Фарм» |
| 19 | Приобретение бытовой химии, товаров для бытовых нужд | В течение года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Приобретены по договору поставки с ИП Пановой О.Н. |
| 20 | Приобретение мягкого инвентаря | 3 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Приобретена спецодежда по контракту на поставку заключенному с ООО «Новосибирский текстильный комбинат».  Наволочки, наматрасники приобретены у ИП Дидур И.А. |
| **Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания Иркутской области** | | | | | |
| 21 | Участие в региональном образовательном проекте «Социальный работник 2020» | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Создание системы непрерывного образования специалистов системы социального обслуживания | В марте 2017 года все работники учреждения прошли обучение по СП 2.1.2.э3358-16;  10 санитарок палатных КПК «Санитар»  В августе 2017 года 2 специалиста по социальной работе прошли КПК в размере 24 часов;  Заместитель директора по общим вопросам, специалист по социальной работе отделения Милосердия: профессиональную переподготовку. |
| 22 | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профессиональных стандартов | Апрель-май 2017 года | Специалист по кадрам | Обеспечение постоянного кадрового контроля | Внедрены все имеющиеся профстандарты.  За 2017 год анализ кадрового потенциала будет выполнен в 1 квартале 2018 года |
| 23 | Проведение первичной и плановой аттестации | В течение года | Специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения | Аттестация всех работников проводилась в 2014 году, следующая по плану в 2019 году. Заявления работников о проведении внеплановой аттестации не поступали. |
| 24 | Организация профессиональной переподготовке и повышения квалификации работников учреждения | В течение года | Специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения | Все работники учреждения обучены в соответствии с планом повышения квалификации на 2017 год. |
| 25 | Участие специалистов учреждений в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения | В течение года | Специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения | Участие в семинарах УМЦ министерства согласно графику проведения. |
| 26 | Изучения и внедрение передового опыта работы других учреждений социального обслуживания | В течение года | Заведующие отделениями | Распространение передового опыта в организации | В 2017 году разработан и внедрен в работу социальный проект «Руками созданная красота» |
| 27 | Активизация работы учреждения во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Участие во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | 1. Участие в областном конкурсе по развитию сети Высших народных школ;  2. Посещение получателями социальных услуг областного конкурса «Байкальская звезда»;  3. Участие двух проживающих граждан в III Региональном чемпионате по компьютерному многоборью среди пенсионеров Иркутской области;  4. Участие в конкурсе «Лучший сайт в сфере социального обслуживания Иркутской области – 2017»;  5. Участие в конкурсе «Спасибо интернету! 2017» |
| 28 | Участие в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников отрасли «Лучший специалист учреждения социального обслуживания», «Инноватика в социальном обслуживании» | 2 квартал 2017 года | Заместитель директора по общим вопросам | Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания | 1. Выступление в общественной дискуссионной площадке «Старшее поколение: новый взгляд» с презентацией на тему «Искусство старения – время для новых возможностей.  2. Участие в конкурсе г.Черемхово «Лучшая организация по проведению работы в сфере охраны труда и в сфере развития социального партнерства»;  3. Участие в 1 этапе Спартакиады на базе учреждений социального обслуживания в 5 зоне среди работников учреждений социального обслуживания населения Иркутской области в 2017 год;  4. Участие специалиста по социальной работе в Региональном конкурсе эссе специалистов «Такая важная работа»;  5. Участие в региональном инновационном проекте развития волонтерства в системе социального обслуживания населения Иркутской области «Импульс добра»; |
| **Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги** | | | | |  |
| 29 | Актуализация локальных актов учреждения, регламентирующих порядок предоставления социальных услуг | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, регламентация процесса предоставления услуг | Локальные акты учреждения актуализируются по мере необходимости и изменений законодательства РФ. |

Заместитель директора по общим вопросам А.В. Ванина