

**ОТЧЁТ о выполнении плана мероприятий,
направленных на повышение качества социальных услуг, предоставляемых областным бюджетным учреждением
социального обслуживания «Льговский межрайонный центр социального обслуживания населения Курской области
за 2020 год.**

№ п/п	Наименование показателя качества государственной услуги	Проведение мероприятий, направленных на повышение качества государственной услуги	Сроки исполнения	Результат выполнения мероприятий
1.	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе посредством актуализации на официальном сайте, информационных стендах, СМИ	Актуализировать информацию на сайте учреждения; информационных стендах, СМИ	Постоянно	На официальном сайте ОБУСО «Льговский МКЦСОН»(kcsn-lq.ru) регулярно обновляется и актуализируется информация. Дополнительно обеспечена возможность оценки качества предоставляемых услуг на сайте bus/qov/ru для посетителей сайта и клиентов учреждения. Разработан порядок подачи жалобы и размещен на: официальном сайте учреждения и информационном стенде в учреждении. Информация размещена на: - электронном табло (бегущая строка) в учреждении; - в местах приёма граждан; - на информационных стендах(г. Льгов, пос. Конышёвка); - в СМИ («Трибуна» - от 05.06.2020г №23; «Курьер» - от 05.06.2020г № 46, от 09.09.2020г № 73, от 09.10.2020г № 83; «Льговские новости» - от 05.06.2020г № 44, от 16.09.2020г № 73, от 11.12.2020г № 98)
2.	Анализ удовлетворённости получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении.	Проведение социологического исследования, путем анкетирования, среди получателей социальных услуг (не менее 40% от общего числа получателей услуг)	Ежеквартально	Ежеквартально проводилось анкетирование граждан, состоящих на социальном обл обслуживании на дому. Опрошено 407 человек. Все удовлетворены качеством обслуживания
3.	Укомплектование организации специалистами, оказывающими	Укомплектование учреждения социальными работниками,	Постоянно	Укомплектованность учреждения социальными работниками составляет 103,4%

	социальные услуги	соответствующими требованиям профессиональных стандартов.		
4.	Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания)	формирование доступной среды в учреждении	Постоянно	Работа осуществлялась на основании «Плана мероприятий по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других МГН на 2019 -2021 гг»; - назначен ответственный за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов - установлено электронное табло (бегущая строка); - установлены средства связи (звуковые, световые, тактильные); -установлены перекатные пандусы; - имеется кресло – коляска; - установлены в санузле поручни для раковины, унитаза.
5.		внедрение инновационных форм социального обслуживания	постоянно	Внедрены и развиваются стационарозамещающие формы социального обслуживания: - «Стационар на дому»; - «Хоспис на дому»; -«Услуги сиделки»; - «Приёмная семья».
6.		Проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации работников учреждения	Постоянно	В 2020 году прошли обучение: 2 человека – «Социальная работа»; 8 человек – «Охрана труда» 1 человек – «Инструктор по обучению навыкам оказания первой помощи» 2 человека – «Контрактная система в сфере закупок для государственных и муниципальных нужд 44-ФЗ» 2 человека – «Электробезопасность» 1 человек – «Безопасность эксплуатации тепловых энергоустановок» 2 человека – «Организация процесса типизации получателей долговременного ухода в учреждении социального обслуживания населения» 4 человека – «Обучение социальных работников навыкам оказания первой доврачебной помощи в условиях сложной санитарно – эпидемиологической

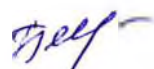
				обстановки» 1 человек – «Технология оказания государственной социальной помощи на основе социального контракта» 5 человек – «Современные технологии социальной работы с лицами пожилого возраста и инвалидами» 1 человек – «Управление персоналом в сфере социального обслуживания населения» 1 человек – «Соблюдение требований законодательства к ведению и администрированию официальных сайтов в 2020г» 1 человек – «Годовая отчётность бюджетных и автономных учреждений»
7.		Материально – техническое оснащение учреждения, предоставляющее социальные услуги	Постоянно	ОБУСО «Львовский МКЦСОН» и его структурное подразделение размещены в зданиях, доступных для граждан. Помещения обеспечены всеми средствами бытового обслуживания, оснащены телефонной связью, интернетом, необходимым оборудованием, оргтехникой. Оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Учреждение располагает 4 легковыми автомобилями.
8.		организацию внутреннего контроля качества деятельности учреждения и его подразделений	Ежемесячно	- Назначены ответственные лица за реализацию системы качества (приказ директора от 09.01.2020г № 17-ОД); - 09.01.2020г утверждён директором график внутреннего контроля качества (по каждой проверке написаны служебные записки; заседание комиссии по внутреннему контролю качества оформлены протоколами: от 31.03.2020г №1; от 30.06.2020г №3; от 30.10.2020г №4; от 30.12.2020г №6); - заведующими отделениями социального обслуживания на дому произведены плановые (по утверждённым графикам) качества выполнения социальных услуг с 09.01.2020г по 23.03.2020г (приказ директора ОБУСО «Львовский МКЦСОН» от 23.03.2020г № 78-ОД «О работе учреждения в режиме «Повышенная готовность»). Проверки качества предоставления социальных услуг проведены в телефонном режиме. Жалоб со стороны обслуживаемых не было.

9.	Доступность получения социальных услуг в организации (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения социального обслуживания, а также при пользовании услугами; возможность для самостоятельного передвижения по территории учреждения социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение учреждения социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории учреждения; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода); оказание иных видов посторонней помощи	Разработка и реализация плана мероприятий по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других МГН в учреждении.	Постоянно	Релизуется «План мероприятий по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других МГН на 2019 – 2021гг»; - назначен ответственный за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов; - установлено электронное табло (бегущая строка); - установлен моноблок для обеспечения работы Диспетчерского центра связи для глухих; - установлена кнопка вызова персонала для инвалидов колясочников; - установлены тактильные таблички, выполненные рельефно – точечным шрифтом Брайля на входе в здание, на кабинетах) - установлены световые средства связи; - установлена тактильная мнемосхема, упрощающая ориентацию инвалидов с нарушением слуха и зрения в учреждении; - установлены перекатные пандусы; - имеется кресло – коляска; - установлены в санузле поручни для раковины, унитаза. Вопрос о выделении мест для оборудования стоянок для транспортных средств инвалидов в процессе решения.
10.	Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок	Приведение деятельности учреждения в соответствие с действующими санитарными нормами и правилами	Постоянно	отсутствуют
11.	Доля получателей социальных услуг,	Увеличение доли граждан,	Ежеквартально	Доля получателей социальных услуг, получающих

	получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации социального обслуживания	получивших социальные услуги в различных формах социального обслуживания учреждения, в общем числе граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении.		социальные услуги составляет 100%.
12.	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	Предоставление социальных услуг в соответствии с действующими стандартами, нормами и правилами	Постоянно	Обоснованных жалоб со стороны получателей социальных услуг не поступало, в том числе: через официальный сайт учреждения, в устной и письменной форме.
13.	Организации выездов мобильной бригады	Информирование граждан, проживающих в отдалённых населённых пунктах, об услугах предоставляемых учреждением, оказание разовых социально – бытовых услуг	ежемесячно	В 2020 год организованы выезды «Мобильной бригады»- оказана помощь 41 человеку. В целях реализации регионального проекта «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения на территории Курской области», распоряжения Губернатора Курской области от 14.02.2019г № 38 - рг «Об утверждении перечня мероприятий, направленных на обеспечение доставки лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации» за 2020год ОБУСО «Льговский МКЦСОН» было осуществлено 149 выездов по доставке лиц старше 65 лет, проживающих в Льговском и Конышевском районах в ОБУЗ «Льговская ЦРБ» и ОБУЗ «Конышевская ЦРБ» для проведения диспансеризации, в том числе для проведения дополнительных скринингов на выявление отдельных социально значимых неинфекционных заболеваний. Перевезено 405 человек. Мобильной (междисциплинарной) бригадой осуществлено: - доставка продуктов питания и лекарств — 2 человека; - доставка продуктовых наборов — 39 человек; - доставка медицинских работников из медицинских организаций к

				лицам старше 65 лет в целях оказания им медицинской помощи на дому — 4 выезда.
14.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения.	Поддержание информации в актуальном состоянии.	Постоянно	Информация о деятельности учреждения на официальном сайте дополняется и обновляется по мере необходимости.
15.	Организация и проведение аттестации сотрудников учреждения на соответствие занимаемой должности.	Проведение аттестации сотрудников согласно графика.	По мере необходимости.	Проведена аттестация сотрудников на соответствие занимаемой должности: 30.03.2020г протокол №1 13.11.2020г. протокол №2
16.	Проведение медицинских осмотров сотрудников учреждения	Проведение медицинских осмотров согласно графика проведения.	По мере необходимости	5 человек – предварительный медицинский осмотр; 104 человек – периодический медицинский осмотр.
17.	Реализация антикоррупционной политики учреждения.	Предупреждение коррупции в учреждении, формирование антикоррупционного сознания у сотрудников.	Постоянно	Созданы: - комиссия по противодействию коррупции (приказ от 09.01.2020г № 19-ОД); - комиссия по урегулированию споров (приказ от 09.01.2020г № 18); - разработано и утверждено приказом директора от 03.08.2020г № 155-ОД «Положение о сообщении работниками ОБУСО «Львовский МКЦСОН» о получении подарка в связи с их должностным положением или исполнением ими должностных обязанностей, сдаче и оценке подарка». Установлен ящик «Для обращений граждан по вопросам коррупции». Вся информация по противодействию коррупции размещена на официальном сайте учреждения, на информационном стенде в учреждении.

Заместитель директора



Л.Н. Березникова