

**ОТЧЕТ О РАБОТЕ
ПОПЕЧИТЕЛЬСКОГО СОВЕТА
ГБУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения
по Петуховскому району»
за 2019 год.**

В 2019 году Попечительским советом проведена следующая работа:

Состоялось пять заседаний Попечительского совета, на которых рассмотрены вопросы:

- Реализация Плана мероприятий по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району» на 2019г.
- Реализация Плана мероприятий ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району» по проведению информационно-разъяснительной работы среди населения на 2019г.
- Реализация Плана по повышению уровня информированности населения об услугах, оказываемых ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району» на 2019г.

Состав попечительского совета остался неизменным.

С целью независимой оценки качества работы учреждения Попечительский совет принял активное участие в анкетировании получателей социальных услуг, проведенного в июне и декабре 2019года.

По итогам 2019 года проведен анализ работы Попечительского совета, спланирована деятельность Совета на 2020 год, с учетом реализации Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району» на 2020г. Заслушан анализ деятельности ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району» за 2019г. Внесены предложения по совершенствованию деятельности учреждения. Утвержден План работы Попечительского совета на 2020год.

Попечительский совет в течение года оказывал помощь и содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования учреждения, улучшения качества его работы; оказывал содействие в привлечении финансовых и материальных ресурсов для обеспечения деятельности учреждения; содействие в совершенствовании материально-технической базы учреждения; содействие в улучшении качества предоставляемых услуг; содействие в повышении квалификации работников учреждения, стимулировании их профессионального развития; содействие в повышении информационной открытости учреждения; содействие в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности учреждения.

В рамках исполнения плана по организации и проведению мероприятий, направленных на реализацию деятельности учреждения, в течение года члены Попечительского совета приняли активное участие в проведение и организации следующих мероприятий: - акция «Волонтер - тебя ждет ветеран»; акция «Школьная пора», «Школьный портфель»; мероприятия, приуроченные к проведению декады инвалидов, дня пожилых людей, приняли участие в заседаниях клуба «Преодоление», «Парус Надежды», участвовали в привлечении спонсорских средств, с целью организации традиционных мероприятий («Международный день инвалида, День пожилых людей»). Единогласным решением работу Попечительского совета признать удовлетворительной, отчет о деятельности попечительского совета разместить на официальном сайте учреждения.

Членами Попечительского совета принято решение продолжить работу совета в 2020году.

Краткая справка исполнения основных направлений деятельности ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району» за 2019г.

1. Основные направления деятельности учреждения.

В течение года - директор, заместитель директора, заведующие структурными подразделениями на регулярной основе осуществляли контроль деятельности сотрудников учреждения, в соответствии с системой контроля качества предоставления государственных социальных услуг населению Петуховского района.

Совместной с Советом ветеранов продолжена работа по решению проблем, возникающих у людей пожилого возраста и инвалидов, в целях реализации государственной программы Курганской области «Старшее поколение» на 2019-2024 годы.

- Продолжена работа по исполнению государственной программы «Доступная среда для инвалидов на 2016-2020годы», государственных программ Курганской области «Дети Зауралья – заботимся вместе», «Завтра начинается сегодня», «Разные дети – равные возможности», государственной программы Курганской области в сфере социальной защиты населения на 2014 - 2019 годы» и других .

- Продолжена работа по реализации следующих планов:

- мероприятий направленных на профилактику преступности и правонарушений несовершеннолетних;

- мероприятий по профилактике суицидальных проявлений среди несовершеннолетних;

- мероприятий по реализации Стратегии государственной антинаркотической политики РФ;

- мероприятий по проведению информационно-разъяснительной работы среди населения

- по повышению уровня информированности населения об услугах, оказываемых учреждением;

- мероприятий по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг учреждением;

- мероприятий по повышению квалификации сотрудников учреждения в области обучения технологиям клиентоориентированности;

- совершенствование доступности предоставления социальных услуг, учреждения социальной защиты для маломобильных категорий граждан;

- мероприятий приуроченных к социально значимым датам;

- и другие.

В учреждении реализуются инновационныетехнологии для граждан пожилого возраста и инвалидов:

-«Служба сиделок»

-«Бригадный метод»

-Пункт проката ТСР

-Пункт проката предметов первой необходимости для новорожденных

-Университет «Третий возраст»

-Клубы по интересам

-Предоставление дополнительных социальных услуг за плату

- «Школа ухода»

- «Школа безопасности»

- Технология«Родник»

- «Социальный туризм»

- «Социум»

- «Ты не один».-

- «Серебряные волонтеры»,

- «Информационный калейдоскоп».

Продолжена работа Мобильной социальной службы, медико-социальной группы. С

октября 2019г, начала свою работу мобильная бригада в целях доставки граждан старше 65 лет в медицинские организации для прохождения диспансеризации, медицинских осмотров и проведения скринингов неинфекционных заболеваний.

Организована и проведена работа по исполнению следующих плановых мероприятий:

- Дня Победы в ВОв,
- Дня социального работника,
- Дня Мира,
- Дня пожилых людей,
- Дня правовой помощи,
- Дня матери,
- Международного дня инвалидов,
- Дня Конституции,

Граждане пожилого возраста и инвалиды приняли участие в ярмарках: «Казачьи забавы», р.п. Лебяжье, празднование 200 –летия храма в с. Б.Каменном, зональном Форуме «Серебряный возраст» г. Курган, областном фестивале «Селянка» и других.

- Организован и проведен социальный патронаж граждан пожилого возраста и инвалидов с целью выявления различных категорий граждан, нуждающихся в поддержке и предоставлении социальных услуг.
- Организованы и проведены акции «Волонтер – тебя ждет ветеран», «Овощная корзина» Профилактические операции «Подросток», «Будьте уверены», «Забота», «Вторые руки», «Внимание! Дети вне образования» и др.
- В течение года непрерывно проводился:
 - Прием граждан по личным вопросам.
 - Оказание консультативной помощи гражданам города и района.
 - Работа с письмами и обращениями граждан.
- В течение всего года в средствах массовой информации освящалась деятельность Центра: организованы выпуск буклетов, содержащих информацию о деятельности центра, проведено регулярное размещение статей в районной газете «Заря», продолжен выпуск газеты «Вестник КЦСОН».

2. Работа с кадрами, повышение профессионального уровня сотрудников.

- В течение года работники Центра принимали активное участие в семинарах, совещаниях, организуемых и проводимых Главным управлением социальной защиты населения Курганской области, администрациями города и района.
- Организация работы специалистов Центра строится на основании индивидуальных планов и исполнении государственного задания.
- В Центре организована профессиональная учеба, согласно отдельного плана, с сотрудниками учреждения без отрыва от производства в целях повышения профессионального уровня и качества обслуживания.
- Каждый понедельник проводятся аппаратные совещания с заместителем, заведующими отделениями, специалистами административно – хозяйственной части о возникающих проблемах, планах на следующую рабочую неделю.
- На аппаратных совещаниях Центра и структурных подразделениях изучается опыт работы центров СОН по вопросам социального обслуживания, работе с семьей и детьми с целью применения в собственной практике, обзор материалов, опубликованных в журналах «Социальное обслуживание», «Работник социальной службы» и своевременное информирование работников учреждения.
- Постоянно ведется подбор и комплектование кадров в соответствии со штатным расписанием, требованиям к должностным обязанностям и профессиональным стандартом.

В целях организации работы по внедрению профессионального стандарта «Социальный работник» - 4 социальных работника прошли через ЦЗ курсы профессионального обучения по должности «Специалиста по социальной работе». Аппарат управления -10 человек, прошли курсы повышения квалификации и профессиональной переподготовки.
- Продолжена работа по оптимизации штатной численности сотрудников учреждения, в связи с которой были сокращены: 1 ставка социального работника, 1 ставка рабочего бюро, 1 ставка психолога.
- В ноябре традиционно проведена аттестация работников Центра, в результате которой двенадцать социальных работников аттестованы.

- Организован контроль объема, качества оказания государственных социальных услуг, кратностью посещения получателей социальных услуг, ведению хронометража работ, ведению делопроизводства специалистами, социальными работниками, рабочими бюро бытовых услуг, выполнения государственного задания.
- Оформляются и регулярно обновляются методические и информационные стенды, с целью своевременного информирования населения Петуховского района о деятельности Центра.
- В Центре ежемесячно и ежеквартально проводится подведение итогов работы отделений и учреждения. В учреждении организована работа по четкому ведению различных видов помощи, оказываемой получателям социальных услуг учреждения и маломобильным гражданам, обязанности закреплены в должностных инструкциях сотрудников учреждения.
 - Организован контроль защиты персональных данных, в соответствии с действующим законодательством.
- Организован контроль за соблюдением работниками учреждения противопожарных, санитарно-гигиенических требований и техники безопасности.
 - Организован контроль по исполнению сотрудниками Этики социального работника

3. Нарращивание материально – технической базы учреждения. Улучшение условий труда.

- Организовано регулярное, по мере необходимости, приобретение канцелярии, для деятельности учреждения.
- Осуществляется контроль за поддержанием, сохранением и развитием материально - технической базы учреждения.
- Обновлено компьютерное обеспечение рабочих мест-100%. Установлено необходимое программное обеспечение.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Попечительского совета
ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»

А.Л. Замяткин

30.12.2019г.

(дата)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»

И.В. Арзина

30.12.2019г.

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»
на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
2. Не соответствие информации о деятельности организации социального курганской области (далее - организация), размещенной на стендах организации (далее - стенд), ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1. Разместить необходимую информацию о деятельности организации на информационном стенде в соответствии с действующим законодательством. 2. Назначить ответственного	Февраль 2020г.	Трофимова Ю.В. заместитель директора ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»		

	<p>сотрудника за актуализацию информации на информационном стенде</p>				
<p>3. Отсутствие (не функционирование) на сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг (гражданином) путем электронной почты</p>	<p>1. Разместить на сайте адрес электронной почты организации. 2. Назначить организации ответственного сотрудника за оперативную работу электронной почты, обеспечить своевременное предоставление ответов на запросы получателей социальных услуг (граждан) в соответствии с действующим законодательством</p>	<p>Январь 2020 года</p>	<p>Трофимова Ю.В. заместитель директора ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»</p>		
<p>4. Отсутствие (не функционирование) на сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателем социальных услуг (гражданином) путем электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) (далее - электронные сервисы)</p>	<p>1. Разместить на сайте электронные сервисы. 2. Назначить организации ответственного сотрудника за оперативную работу электронных сервисов. 3. Обеспечить своевременное предоставление ответов получателям социальных услуг (гражданам) путем электронных сервисов</p>	<p>Январь 2020 года</p>	<p>Трофимова Ю.В. заместитель директора ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»</p>		
<p>5. Отсутствие (не функционирование) на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>1. Разместить на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы». 2. Назначить организации</p>	<p>Апрель 2020 года</p>	<p>Трофимова Ю.В. заместитель директора ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»</p>		

	<p>ответственного сотрудника за актуализацию информации раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>				
<p>8. Снижение доли получателей социальных услуг (граждан), удовлетворенных открытостью, доступностью и деятельностью организации на сайте</p>	<p>1. Разместить на сайте в соответствии с действующим законодательством. 2. Назначить ответственного сотрудника за обновление информации на сайте</p>	<p>Март 2020 года</p>	<p>Трофимова Ю. В. заместитель директора ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»</p>		

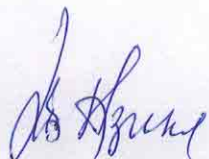
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>21. Снижение доли получателей услуг, готовые рекомендовать организацию и знакомым</p>	<p>Обеспечить условия оказания услуг организацией в полном объеме</p>	<p>В течение 2020 года</p>	<p>1. Арзина И.В., директор ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»</p>		
<p>22. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации; графиком приема специалистов; графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Обеспечить организацию понятную навигацию; Наладить график работы специалистов.</p>	<p>Июнь 2020 года</p>	<p>1. Арзина И.В., директор ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»</p>		

ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району результаты анкетирования получателей социальных услуг за второе полугодие 2019г.

Наименование организации	Общее количество получателей на 01.12.19г.	Количество респондентов	Охвачено анкетированием (%)	Удовлетворенность качеством и количеством предоставляемых социальных услуг (%)
ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»	485	97	20%	100%

Директор ГБУ «КЦСОН
по Петуховскому району»



И.В. Арзина

Предложения, по улучшению качества предоставляемых социальных услуг,
полученных в результате анкетирования получателей социальных услуг, проведенного во
втором полугодии 2019года
в ГБУ «КЦСОН по Петуховскому району»

В части информационной политики:

- Подробнее освещать деятельность учреждения в средствах массовой информации, газете учреждения «Вестник КЦСОН», на официальном сайте учреждения, Главного управления социальной защиты населения.
- Обеспечить полноту, достаточность и своевременность информации.

В части комфортности условий и доступности предоставления услуг:

- Специфика деятельности учреждения определяет необходимость его максимальной доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Для улучшения данного показателя учреждению необходимо активизировать работу по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов. Своевременно актуализировать Паспорт доступности учреждения, согласовывать с Общественными организациями инвалидов все необходимые преобразования в технические изменения в реконструкции эксплуатируемого здания.

В части доброжелательности, вежливости и компетентности работников:

- Общая оценка, по этому показателю выявленная в результате анкетирования говорит о высоком уровне компетентности сотрудников учреждения. Для развития и поддержания достигнутого уровня целесообразно проводить тренинги, круглые столы беседы для сотрудников учреждения по направлению «доброжелательность, вежливость компетентность в отношении получателей социальных услуг. Особое внимание необходимо уделить клиентоориентированности. При проведении обучающих занятий уделить особое внимание данной теме.

В части повышения качества предоставляемых социальных услуг:

- Проведенное анкетирования показало достаточно высокий уровень удовлетворенности качества социальных услуг, предоставляемых сотрудниками учреждения и достаточно высокое желание получателей рекомендовать услуги учреждения своим родственникам и друзьям.

С целью повышения качества предоставляемых социальных услуг целесообразно усилить контроль качества их предоставления.

С учетом имеющейся практики разработать и утвердить план мероприятий учреждения по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг на 2020г.

Директор ГБУ «КЦСОН
по Петуховскому району»



И.В.Арзина