

Информация о выявленных в ходе независимой оценки недостатках в оказании социальных услуг, а также принятых мерах по улучшению деятельности ГБУ ТЦСО «Ясенево» в 2015 году и первом полугодии 2016 года

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значимость показателя, балл (макс=10)	Принятые меры
1.	Полнота информации, представленной экспертам (заявителям) при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации)	5 (50%)	Повышена компетентность сотрудников ТЦСО согласно требованиям профессиональных стандартов в области социальной сферы, увеличена доля работников, прошедших профессиональную переподготовку/повышение квалификации по профилю социальной работы, осуществляемой в организации социального обслуживания, разработана инструкция по телефонному консультированию получателей социальных услуг. Изучены и используются в целях повышения качества социальных услуг лучшие практики учреждений с высокими показателями по итогам НСОК.
2.	Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации (анализ контактной информации)	0	На официальном интернет-сайте ТЦСО-Ясенево.РФ создана дополнительная вкладка «Обратная связь» для установления контакта посетителей сайта со специалистами Центра с возможностью для получателей социальных услуг получить он-лайн консультацию, подать заявление, обращение, жалобу или благодарность.
3.	Удовлетворенность условиями (помещение, имеющее оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг	9 (94,44%)	Проведены мероприятия по обновлению и усовершенствованию материально-технической базы. Для организации деятельности в целях более эффективного использования перераспределено назначение некоторых помещений. Помещения дооборудованы необходимым инвентарем, мебелью, техникой.
4.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания	9 (94,44%)	В целях повышения уровня доброжелательности, вежливости и внимательности разработана система проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей сотрудников применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт. Продолжена системная деятельность по созданию условий для наилучшего проявления работниками Центра профессионализма и общечеловеческих ценностей при оказании социальных услуг. Проводятся мероприятия по популяризации профессии социальный работник, привлечению молодых специалистов, владеющих новыми технологиями, созданы условия для профессионального роста и стимулирования сотрудников (в т.ч. проведение мониторингов самооценки)

5.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания	9 (98,15%)	<p>Продолжение работы по повышению компетентности сотрудников через систему повышения квалификации и обучения:</p> <p>В 2015 году прошли профессиональную переподготовку – 1 чел., курсы повышения квалификации – 26 чел., в I полугодии 2016 года прошли курсы повышения квалификации – 17 чел.</p> <p>В «Школе профессионального мастерства» - Школе социального работника проведены обучающие семинары. За указанный период обучены 114 социальных работников.</p> <p>В каждом отделении проведены технические учебы для специалистов и социальных работников с предоставлением необходимыми методическими материалами.</p> <p>Участие в конкурсе «Профессионального мастерства – Социальный работник – 2015 и 2016»</p>
6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных получателей услуг	9 (98,15%)	<p>Проведено дополнительное анкетирование получателей социальных услуг в разрезе форм социального обслуживания с использованием анкет по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг.</p> <p>Организован внутренний контроль деятельности структурных подразделений ТЦСО.</p> <p>Создано Отделение контроля качества социальных услуг</p>
7.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям и другим гражданам, нуждающимся в данных услугах, от числа опрошенных получателей услуг	9 ((94,12%)	<p>Разнообразили выпуск буклетов, брошюр, памяток, информационных листов о работе подразделений Центра и распространены в общественных, административных и медицинских учреждениях.</p> <p>Активизирована работа с районными СМИ по информированию населения о порядке предоставления социальных услуг.</p> <p>По результатам НСОК в 2015 году осуществлен комплекс мероприятий по рационализации и повышению интенсификации труда социальных работников, включая оказание социальных услуг с учетом определения индивидуальной потребности в социальных услугах.</p>
8.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания, от числа опрошенных получателей услуг	8 (81,48%)	<p>Обеспечен постоянный контроль отзывов получателей социальных услуг, обеспечивающихся бесплатным горячим питанием.</p> <p>Установлена обратная связь с организацией, осуществляющей питание получателей социальных услуг, по вопросам устранения жалоб на качество питания, внесению корректив в разработанные меню</p>

9.	<p>Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)</p>	<p>8 (85,19%)</p>	<p>Проведено дополнительное анкетирование получателей социальных услуг в разрезе форм социального обслуживания с использованием анкет по анализу удовлетворенности качеством проводимых мероприятий;</p> <p>Проведено перераспределение зон обслуживания получателей социальных услуг за счет чего увеличилось количество и качество проводимых досуговых, оздоровительных и профилактических мероприятий.</p> <p>Внедрение групповых форм занятий с учетом запросов получателей социальных услуг, направленных на удовлетворение социокультурных и духовных запросов, способствующих расширению их общего и культурного кругозора, сферы общения, повышения творческой активности.</p> <p>Использовались возможности партнеров - учреждений сферы образования и культуры и социально ориентированных некоммерческих организаций для создания качественных условий осуществления деятельности и оказания услуг путем заключения соглашений о сотрудничестве и реализацию совместных проектов и программ.</p>
----	--	-----------------------	--