

Отчет
о деятельности Попечительского совета
ГАУСО КЦСОН «Рэхэт» МТЗ и СЗ РТ
в Зеленодольском муниципальном районе
за 2022 год.

В отчетном периоде состоялось два заседания Попечительского совета, на которых рассматривались вопросы основной деятельности учреждения, оказания содействия учреждению в совершенствовании деятельности по предоставлению социальных услуг населению, а также проведение независимой оценки качества деятельности учреждения.

Проведение оценки качества работы КЦСОН «Рэхэт» осуществлено методом экспресс-опроса, обзвона посредством телефонной связи получателей социальных услуг в части удовлетворенности по объему получаемых социальных услуг, соблюдения графика предоставления социальных услуг социальными работниками при обслуживании получателей социальных услуг в форме обслуживания на дому, а также условий оказания социальных услуг непосредственно в помещениях КЦСОН получателям социальных услуг в полустационарной форме обслуживания.

Опрос проводился среди обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов - получателей социальных услуг отделения надомного социального обслуживания, а также семей с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации - получателей отделения социальной помощи семье и детям.

Показателем качества выполняемой работы учреждения является отсутствие обоснованных жалоб и нареканий на качество оказываемых услуг со стороны получателей социальных услуг, удовлетворенность степенью информированности. В процессе осуществления опроса особое внимание уделялось оценке со стороны получателей: вежливости персонала учреждения, профессиональной компетентности, умению вести переговоры, своевременно в доступной форме доносить необходимую информацию, умению вести разъяснительную работу, а также своевременности оказания социальных услуг в соответствии с потребностью и запроса граждан.

По результатам сбора и обобщения информации в ходе независимой экспертизы выявлены следующие замечания: нет возможности записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения), отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.

В целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рекомендовано рассмотреть возможность организации доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения).

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;

- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования,

- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),

- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Проведенный опрос дал объективную оценку качеству оказываемых услуг работниками учреждения. 100 % от общего количества опрошенных респондентов удовлетворены качеством и доступностью предоставляемых им социальных услуг. Общая оценка по результатам независимой экспертизы составила 97,5 баллов.

Председатель



Г. М. Каримова