

## ***Отчет о работе Попечительского совета***

при государственном бюджетном учреждении социального обслуживания  
Краснодарского края «Калининский комплексный центр социального  
обслуживания населения»

***в 2024 году***

В целях реализации мероприятий по проведению независимой оценки качества работы ГБУ СО КК «Калининский КЦСОН» (далее – Учреждение) с 2011 года функционирует Попечительский Совет.

Один раз в квартал члены Попечительского Совета проводят мониторинг оказания услуг населению района, в части доступности и качества социальных услуг. По результатам работы проводятся заседания, на которых заслушиваются актуальные вопросы, касающиеся социального обслуживания населения Калининского района.

Регулярно Попечительским Советом изучаются документы Учреждения на официальном сайте <http://www.kalininskaya-kcson.ru/>.

Финансирование расходов на содержание Центра осуществляется за счет субсидий краевого бюджета в соответствии с утвержденным Планом финансово – хозяйственной деятельности. В смете доходов и расходов полностью отражаются все доходы Учреждения, получаемые как из бюджета, так и от осуществления предпринимательской деятельности, в том числе доходы от оказания платных услуг. Средства, поступающие от оплаты социальных услуг, зачисляются на спец.счет учреждения и направляются на дальнейшее развитие социального обслуживания и стимулирование труда социальных работников учреждения.

Работу отделений Центра регламентируют Положения об отделениях, должностные обязанности, план работы на год, на месяц, административные регламенты предоставления государственных услуг, руководство по качеству социального обслуживания.

В связи с возникновением современных способов получения информации акцент деятельности учреждения был перенесен с традиционных бумажных носителей на распространение информации в интернет - пространстве. Ход организации работы учреждения обстоятельно представлен на собственном сайте.

Источниками информирования населения Калининского района о деятельности учреждения являются: средства массовой информации (районная газета «Калилинец»), буклеты, официальный сайт учреждения социального обслуживания, информационный стенд в учреждении, официальный сайт администрации муниципального образования Калининский район, в каждом структурном подразделении Учреждения оформлены информационные стенды, ведется тесная работа со средствами массовой информации. Необходимо

отметить, что в Учреждении информированию населения о предоставлении социальных услуг уделяется должное внимание.

Изучив материалы в средствах массовой информации о работе Учреждения, важно отметить, что в районной газете регулярно выходят статьи работников, специалистов о деятельности Учреждения, о предоставляемых услугах. Кроме того, в районных средствах массовой информации имеется множество положительных отзывов и благодарностей от клиентов Учреждения.

В Учреждении с 2014 года действует официальный сайт в сети Интернет, посетители имеют возможность ознакомиться с основной деятельностью Учреждения, его задачами, целями, проводимыми мероприятиями, действующими законодательными актами.

Члены Совета ознакомились со статистическими отчетами, отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют.

Далее был проведен мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением. Цель мониторинга – осуществление независимой оценки качества работы Учреждения.

В качестве объекта исследования выступили граждане пожилого возраста и инвалиды – получатели социальных услуг.

В ходе опроса было рассмотрено качество предоставления социальных услуг с позиции граждан, получивших (получающих) социальные услуги в Учреждении.

Исследование проводилось методом анкетного опроса получателей социальных услуг.

При анкетировании получателей социальных услуг использовалась целевая выборка, в рамках которой было опрошено 1968 (граждане, состоящие на надомном социальном обслуживании, граждане, воспользовавшиеся разовыми услугами отделения срочного социального обслуживания).

Под «получателями социальных услуг» мы понимаем лиц, достигших пенсионного возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидов, которые являются постоянными получателями социальных услуг в Учреждении.

Анализируя показатель информационной доступности информации об Учреждении 100% опрошенных, считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным. Таким образом, в целом информационное поле Учреждения можно считать хорошим.

В рамках опроса 100% респондентов оценили период ожидания в очереди при получении социальных услуг незначительным, из них 86 % отметили, что очередь отсутствует.

Анализируя компетентность персонала, оказывающего социальные услуги, 100% признали персонал компетентным с достаточным уровнем профессионализма.

Также наиболее высоко участниками опроса были оценены доброжелательность и вежливость сотрудников Учреждения. 100% опрошенных считают, что сотрудники Учреждения вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации 100% респондентов удовлетворены качеством оказываемых в Учреждении услуг.

Результаты исследования указывают на высокую оценку респондентами качества социальных услуг, так как на вопрос: «Порекомендовали ли бы Вы услуги учреждения своим родственникам или знакомым?» 100% ответили «Да»

В ходе мониторинга участникам опроса была предоставлена возможность представить свои предложения по улучшению социального обслуживания в учреждении.

В ходе анкетирования участникам была представлена возможность что-то добавить. В ответ на этот вопрос 87% клиентов выражали благодарности социальным работникам Учреждения за работу и деятельность Учреждения.

Основным фактором, осложняющим работу, участники опроса считают недостаточное развитие материально-технической базы. Вторым по значимости фактором является недостаточный уровень заработной платы работников учреждения.

Таким образом, по результатам мониторинга, проанализировав предложения, потребности и запросы получателей социальных услуг, можно сформировать следующие предложения по улучшению качества работы Учреждения.

1. Активизировать выявление лиц, нуждающихся в дополнительных социальных услугах Учреждения.

2. Организовать профессиональную учебу социальных работников и курсы повышения квалификации.

3. Проводить мониторинг среди персонала Учреждения.

За 2024 год на рассмотрение попечительского совета вынесено 18 вопросов, касающихся деятельности учреждения и качества предоставляемых социальных услуг работниками учреждения, по всем вопросам вынесены соответствующие решения. За 2024 год было проведено 4 заседания попечительского совета, запланировано и рассмотрено 18 вопросов по всем вопросам, приняты соответствующие решения. Решения доведены до сведения заинтересованных лиц.

На 2025 год утвержден план работы, в который внесены актуальные вопросы.

Председатель Попечительского Совета



Т.Н.Матвейченко