

# ОТЧЕТ О СОВМЕСТНОЙ РАБОТЕ ПОПЕЧИТЕЛЬСКОГО СОВЕТА за 2019 год.

## ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ИТОГИ 2019 года:

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ

#### 1.1. Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг

У нас этот показатель – соответствует заданным параметрам и даже превышает их – 99,3%

Количество жалоб на работу учреждения – 0. За 2019 поступило 24 обращения от граждан. Это обращения – просьбы по поводу приставок к ТВ, оформления соц. стипендий, федеральных льгот, адаптации жилых помещений для инвалидов, обрезать газ и др.

Количество положительных отзывов - 34 (на сайте учреждения и др.), 38 писем

Количество предложений сотрудников по улучшению соцобслуживания – упрощение документооборота в профилактике, изменение перечня социальных услуг

Количество предложений получателей соцуслуг по улучшению соцобслуживания - улучшение транспортной доступности центра с территории обслуживания

Чтобы повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством социального обслуживания, учреждение работает по следующим направлениям:

- **формирование у персонала осознанного отношения к качеству оказания услуг;**
- **формирование у получателей услуг позитивных эмоций** через инструменты социальной терапии, реабилитации, профилактики и т.д. ;
- **совершенствование технологий** (процессный подход: от выявления потребностей до оценки удовлетворенности);
- **разработка и реализация новых программ и проектов**, направленные на формирование активной жизненной позиции граждан, активного долголетия ( на основе био-психо-социо-духовной модели)

**-формирование доступной среды** (обращения к властям и общественным организациям по вопросу транспорта к центру "Любава" и т.д.)

## **1.2. Выполнения Госзадания**

-по кол-ву обслуженных граждан - 100%

-по сумме фин.поступлений от оказанных услуг -100%

Отмечается спад финпоступлений от услуг сиделок.Необходимо рассмотреть инструменты работы на падающем рынке услуг сиделок, наращивания темпов роста в реабилитации.

## **1.3. Удовлетворенность персонала:**

В этом году мы уделили персоналу особое внимание:

- внутреннее обучение соцработников, сиделок, (семинары, практикумы, обучение на собраниях, цифровые инструменты для самостоятельного освоения);

-повышение квалификации (по плану обучения): 117 человек, в том числе переподготовка –13 человек, доп. образование по пенсионной программе – 8 чел.

- формирование командного духа подразделений, День соцработника, совместные проектные мероприятия

- формирование резерва руководящего состава (обучение, разработка программ развития резервистов).

Удовлетворенность персонала мы "измеряли" 3-4 года назад. Тогда 93% сотрудников были удовлетворены своим трудом в центре "Любава" более, чем на 50-90%. Сейчас – новый этап оценки удовлетворенности персонала.

## **1.4. Влияние на общество:**

Главной целью сотрудничества центра "Любава", каждого подразделения с общественными организациями и СОНКО является **ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО.**

### **1.4.1 Показатели:**

Принято считать, что партнерство и сотрудничество влияют на такие показатели, как:

1. **достижение целей, выполнение планов** (в нашем случае – это выполнение ГОСЗАДАНИЯ через использование различных форм и методов привлечения клиентов в меняющихся условиях);

2. **создание большей ценности для потребителей услуг, повышение качества их жизни** (кроме услуг – позитивные эмоции, признание, использование опыта, их увлечений, применение новых инструментов и методов, стимулирующих их активность);

3. **привлечение дополнительных финансовых, интеллектуальных и человеческих ресурсов:**(Волонтеры, благотворители, эксперты , гранты, субсидии и т.д.)

4. **формирование ИМИДЖа социального учреждения в городе, регионе, в отрасли.**

О том, как наше учреждение влияет на общество благодаря сотрудничеству с общественными и другими организациями, можно судить по следующим критериям:

1. *учет интересов общества*
2. *развитие системы и технологий социального обслуживания;*
3. *доступность учреждения, предоставление равных возможностей при взаимодействии с нашим учреждением;*
4. *информационная открытость (сайты, группы в социальных сетях, информационно-просветительские мероприятия);*
5. *взаимоотношение с органами власти, межведомственное взаимодействие (есть понимание и взаимодействие);*
6. *этичное поведение (жалоб на поведение сотрудников нет);*
7. *репутация учреждения, как работодателя, воздействие на уровень занятости (призовые места в конкурсах, рабочие места для инвалидов);*
8. *участие в системе обучения и информационно-просветительской деятельности (Живые журналы, публикации в отраслевых журналах, на сайте учреждения, сайте МТСП, на сайтах партнеров и в других СМИ);*
9. *поддержка спорта и организация досуга (многочисленные мероприятия на спортивно-игровой площадке, летняя досуговая площадка, занятия ЛФК);*
10. *участие в благотворительности и общественной работе (специалисты центра – организаторы благотворительных и волонтерских акций);*
11. *экономия ресурсов, сырья, сокращение отходов, соблюдение экологических норм (построена мусорная площадка, экономим воду, свет);*
12. *получение наград и признания от органов власти и общественных организаций.*

#### **1.4.2 Направления работы с обществом**

В настоящее время взаимодействие с общественными организациями и СОНКО развивается по нескольким направлениям:

- выявление нуждающихся в социальной помощи и поддержке граждан, оказанием им социальных услуг;
- реализация социально значимых проектов; проведение социальных акций, конкурсов, профилактических, патриотических, досуговых, спортивных мероприятий;.
- реализация совместных программ по профилактике негативных зависимостей несовершеннолетних и формированию здорового образа жизни и патриотизма;
- предоставление услуг дезадаптированным гражданам в целях возвращения их к здоровому образу жизни;

В числе наших социальных партнеров свыше 20 общественных организаций, представляющих различные "слои общества":

#### **1.4.3 Мероприятия:**

Наиболее яркие и важные события 2019 года, реализованные и реализуемые при участии и поддержке членов Попечительского Совета:

- а) для детей (День защиты детей, День Знаний, Новый год)
- б) для пожилых (День Победы, День пожилого человека, День города и т.д.)
- с) совместные мероприятия и реабилитационные услуги для детей и взрослых (*инновация отделения реабилитации*):

#### **10. Консультативная, экспертная и благотворительная помощь Членов Попечительского Совета**

Отдельной строкой стоит отметить **консультативную, экспертную и благотворительную помощь** членов Попечительского совета учреждения, представляющих различные организации, в том числе, общественные, законодательные и другие.

-

**ВЫВОД:** В направлении ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЛИЯНИЯ НА ОБЩЕСТВО у нашего учреждения большие возможности. Использование их в полной мере позволит повысить результативность и эффективность совместных усилий.

Для этого необходимо обратить внимание:

- на системность работы;
- на разработку и реализацию совместных планов с ОО и СОНКО;
- на учет конкретных результатов сотрудничества,
- на охват большего числа организаций, расположенных на территории округа
- на назначение конкретного лица, отвечающего за СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ.

## **2. Цели и задачи на 2020 год:**

Достижение РЕЗУЛЬТАТОВ через дальнейшее развитие ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Планируемые **РЕЗУЛЬТАТЫ**;

1. Повышение удовлетворенности Получателей услуг, повышение качества их жизни, активного долголетия;
2. Выполнение Госзадания, рост производительности труда;
3. Рост удовлетворенности персонала через развитие персонал- технологий;
4. Влияние на общество через повышение эффективности и результативности взаимодействия с обществом

Наши **ВОЗМОЖНОСТИ**:

1. Развитие социальных технологий и процессного подхода;
2. Развитие управленческой команды и формирование лидирующей роли руководства в достижении целей;
3. Развитие персонала и технологий работы с персоналом (мотивация, вовлеченность, удовлетворенность);
4. Развитие социального партнерства и совместного влияния на общество (результативность диалога);
5. Повышение качества оказания социальных услуг и повышение вовлеченности персонала в это (предложения по улучшению, инновации).

## **3. Основные направления программы развития учреждения на 2020-2024 годы:**

В ближайший год и в ближайшие 5 лет мы продолжим работу по направлениям, предусмотренным МОДЕЛЬЮ ДЕЛОВОГО СОВЕРШЕНСТВА,

Будем развивать **ВОЗМОЖНОСТИ** учреждения для достижения высоких **РЕЗУЛЬТАТОВ**.

#### **4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ к ЧЛЕНАМ ПОПЕЧИТЕЛЬСКОГО СОВЕТА**

1. Участие в реализации цикла семинаров по обучению персонала (управленческие и психологические темы);
2. Информационные поводы упоминания центра "Любава" в рамках своей общественной деятельности;
3. Помощь ПС в привлечении новых получателей услуг (свой ресурс нуждающихся), предложить по 2-3 организации для сотрудничества (информационное, реабилитационное, соц-бытовое обслуживание);