

**План мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)
на 2017 год**

Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Койгородского района»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Обеспечить качественную работу специалистов учреждения по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих по электронной почте или с помощью электронных сервисов официального сайта учреждения в сети «Интернет», в соответствии с требованиями законодательства. Усилить контроль за правильностью регистрации указанных обращений и подготовкой ответов в утвержденные законодательством сроки	0,5 балла по показателю I п.п. 4.2 «Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений»	Постоянно, в течение года	Карманова И.П. - заведующий ТЦСОН. Гыдей С.Б. заведующий отделением социальной помощи семье и детям.	Выполнено	Со специалистами учреждения проведена учеба по подготовке ответов на обращения граждан и назначен ответственный за регистрацию указанных обращений и подготовку ответов в утвержденные законодательством сроки.
2.	Пересмотреть разработанный в учреждении порядок подачи жалобы по вопросам качества	0,5 балла по показателю I п.п. 6.2 «на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	Декабрь 2016г	Гыдей С.Б. - заведующий отделением социальной помощи семье и	Выполнено	Пересмотрен и утвержден новый порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и размещен на информационных стендах; на

	оказания социальных услуг и разместить его на информационных стендах и на официальном сайте учреждения	интернет»		детям.		официальном сайте учреждения и на страничке Вконтакте в новой редакции.
3.	Разместить утвержденное в учреждении «Руководство по качеству» на официальном сайте учреждения	Предложение Общественного совета	Декабрь 2016г.	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН.	Выполнено	Руководство по качеству, утвержденное приказом директора учреждения от 30.12.2016г. №195 размещено на информационных стендах, на официальном сайте учреждения и на страничке Вконтакте
4.	<p>Реализовать мероприятия по созданию условий для беспрепятственного доступа к объектам и услугам учреждения для маломобильных групп населения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка дорожного знака «парковка для инвалидов» кнопки вызова персонала; - установка в здании: поручней, звукового настенного информатора, комплексной полноцветной таблички с дублированием по Брайлю, тактильной микросхемы 	<p>1 балл по показателю II п.1 «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг»</p> <p>0,99 балла по показателю II п. 2 «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных»</p> <p>0,99 балла по показателю</p>	в зависимости от поступления финансирования	<p>Карманова И.П. заведующий ТЦСОН.</p> <p>Ельцова Л.П. – заведующий организационно - консультативным отделением.</p>	Выполнено частично в связи с не доведением финансовых средств	<p>Было установлено:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Беспроводная система вызова помощи. 2.Тактильные информационные средства (мнемосхема, тактильные знаки). 3.Крючок для костылей, поручень. <p>Направлено ходатайство в комиссию по безопасности дорожного движения на территории МР «Койгородский» об установке дорожного знака, «парковка для инвалидов».</p> <p>Установка настенного информатора запланирована на последующие периоды.</p>

		V п. 2.7. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением»				
5.	Привести в соответствие к абсолютному показателю укомплектованность учреждения специалистами осуществляющими предоставление социальных услуг путем проведения оптимизации учреждения	0,98 балла по показателю II п. 4 «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»	2017г.	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН.	Выполнено	По результатам проведения оптимизации в июле 2017г, на 15.12.2017г. года в учреждении вакантных ставок нет.
6.	Обеспечить повышение квалификации специалистов учреждения: проведение семинаров, психологических тренингов, технических учёб, реализация проектов «Школа социального работника» и «Школа ухода»	0,27 балла по показателю IV п.3 «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников»	В течение года в соответствии с отдельным планом на 2017 г.	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН.	Выполнено	<p>Проведено:</p> <p>2 онлайн-семинара «Элементы арттерапии в работе психолога с кризисным состоянием несовершеннолетних» - 1 человек;</p> <p>«Организация работы по профилактике употребления ПАВ» - 5 человек.</p> <p>Проведены обучающие семинары:</p> <p>- 02.02.2017г. – «Личный кабинет гражданина на сайте Пенсионного фонда России» – 18 человек.</p> <p>-10.10.2017г. – «Порядок взаимодействия органов и учреждений системы профилактики при выявлении случаев нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних, связанных с</p>

						<p>жестоким обращением с детьми, и (или) совершения в отношении них иных противоправных действий» - 5 человек.</p> <p>-15.03.2017г. – «Об организации работы по реализации реабилитационных или абилитационных мероприятий по социальной реабилитации и абилитации инвалида на территории РК – 9 человек». «Реализация Ф3-442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» - 9 человек.</p> <p>-22.03.2017г .– «Профилактика употребления ПАВ» - 5 человек.</p> <p>- 26.04.2017г. – «Оптимизация сбора и использования данных по охране труда» – 9 человек.</p> <p>- 03.05.2017г. – «Изучение портала государственных и муниципальных услуг РФ» - 20 человек.</p> <p>- 20.09.2017г. «Оформление и подготовка мероприятия посвященного Дню пожилых людей» - 5 человек.</p> <p>- «Организация работы по реализации мероприятий по социальной реабилитации или абилитации, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида (ребенка - инвалида)». (обучение специалистами ГБУ РК «Регионального центра развития</p>
--	--	--	--	--	--	---

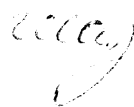
						<p>социальных технологий» г. Сыктывкар.) – 11 человек.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15.11.2017г «Порядок приема документов на социальное обслуживание на дому», «Создание юридической клиники» - 6 человек. - 07.12.2017г. онлайн – курс «Оказание первичной медико – санитарной помощи» - 12 человек. - 08.12.2017г. тренинг «По вежливому обращению заявителями и клиентами» - 11 человек. - с 20.11 - 24.11.2017г. курсы повышения квалификации «Современные технологии в работе по профилактике семейного неблагополучия и жестокого обращения в семье» - 1 человек. <p>В соответствии с планом в «Школе социального работника» прошло обучение 25 социальных работников (02.02.2017г., 09.02.2017г., 20.02.2017г., 22.02.2017г., 25.02.2017г., 17, 19, 21. 07. 2017г., 27.09. 2017г.), в «Школе ухода» прошло обучение 9 социальных работников (09.02.2017г., 02.03.2017г.).</p> <p>1 раз в квартал проводится тренинг с сотрудниками по профилактике профессионального выгорания.</p>
--	--	--	--	--	--	---

7.	<p>Повышение позитивного имиджа учреждения путем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.создания социальной рекламы на радио Койгородок; 2. размещения полной и актуальной информации о порядке социального обслуживания на официальном сайте учреждения и на страничке «ВКонтакте»; 3. распространения информации о социальном обслуживании и проведении социально-значимых мероприятий в СМИ (печатные издания). 	0,95 балла по показателю V п. 5 «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных»	Постоянно, в течение года	Гыдей С.Б. - заведующий отделением социальной помощи семье и детям.	Выполнено	<p>1.Создана социальная реклама на радио Койгородок.</p> <p>2.Размещена информация о порядке социального обслуживания на официальном сайте учреждения и на страничке Вконтакте.</p> <p>3.Разработаны и распространены буклеты на территории района: «Правила предоставления, размер платы и тарифы на социальные услуги»; «О порядке предоставления социальных услуг на дому».</p> <p>Размещается информация в информационной газете учреждения «Социальная искорка» о порядке социального обслуживания и по проведению социально-значимых мероприятий (выпускается 1 раз в квартал и распространяется среди учреждений и общественных организаций).</p> <p>В районной газете «Новая жизнь» опубликованы мероприятия учреждения - 40 публикаций.</p>
8.	<p>Развитие добровольческого движения при учреждении с привлечением граждан пожилого возраста «серебряных добровольцев»</p>	Предложение Общественного совета	Май 2017г	<p>Карманова И.П. заведующий ТЦСОН.</p> <p>Ельцова Л.П. заведующий организационно-консультативным отделением.</p>	Выполнено	<p>Создано добровольческое движение из числа граждан пожилого возраста в количестве 20 человек «Серебряные добровольцы» (п.Подзь, п.Кажым, п.Койдин, с.Койгородок).</p>

0.	Апробировать бригадный метод работы при социальном обслуживании граждан на дому в с. Койгородок	Предложение Общественного совета	До конца года	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН.	Выполнено	Был изучен бригадный метод Центра «Забота» г. Качканара, Апробирован в июле - августе в с.Койгородок. Использовался при выполнении трудоемких услуг: косметический ремонт, уборка квартиры. При выполнении ежедневных работ данный метод не эффективен, так как требует больших временных затрат (отдаленное расстояние между обслуживаемыми), некоторые обслуживаемые не готовы к расширению социальных контактов, так как испытывают привязанность к одному социальному работнику. Бригадный метод будет использоваться при необходимости для выполнения трудоемких услуг.
0.	Обеспечить изучение и реализацию в учреждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения Российской Федерации.	Предложение Общественного совета	До конца 2017г	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН. Ельцова Л.П. заведующий организационно-консультативным отделением.	Выполнено	Проведена учёба с социальными работниками в п.Подзь (09.02.2017г.), п. Кажым (20.02.2017г.), п. Койдин, с.Койгородок (02.02.2017г.), п. п.Нючпас,п.Вежью,п.Седтыдор, с. Грива (22.02.2017г.), п. Кузьёль (25.02.2017г.).
1.	Активизировать деятельность организации по участию в гранитовых конкурсах по различным	Предложение Общественного совета	в течение года	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН. Ельцова Л.П.	Выполнено	Разработаны и отправлены проекты в благотворительный фонд «Добрый город Петербург» (не получил финансирование) и

	направлениям социального обслуживания, в том числе с привлечением некоммерческих организаций на условиях договоров о социальном партнерстве.			заведующий организационно-консультативным отделением. Гыдей С.Б. - заведующий отделением социальной помощи семье и детям.		АО «Райффайзенбанк» «Таланты среди нас» (объявление результатов 01 февраля 2018 г).
2.	Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2016 году, с целью получения итоговых результатов в динамике		Июль - октябрь 2017 года	Карманова И.П. заведующий ТЦСОН. Ельцова Л.П. заведующий организационно-консультативным отделением. Гыдей С.Б. - заведующий отделением социальной помощи семье и детям.	Выполнено.	В августе проведен опрос получателей услуг – 104 чел. По результатам анкетирования удовлетворённость качеством оказания услуг 100%.

Директор



Шатрыкина Г.Р.

28.12.2017г