

**Информация об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания
Республики Коми
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)
в 2017 году**

Наименование организации социального обслуживания:

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

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат* | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия* |
|--|---|--|--------------------------|--|------------------|---|
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | |
| 1. | Усиление работы по информированию клиентов учреждения о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения путем: – увеличения количества печатной информационно-разъяснительной продукции (буклетов, памяток); – проведение информационно-просветительской работы с получателями социальных услуг (беседы, консультации, тематические встречи, дни «открытых дверей», «горячие линии») | 0,9 балла по показателю 1 п.7 «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных» | Постоянно в течение года | Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Карасева А.В.; Заместитель директора – заведующий ТЦСПС/Д Хаджинова О.В. | Выполнено | Постоянно ведется адресная работа с населением путем консультирования граждан при первичном приеме. Порядки предоставления социальных услуг в разрезе форм обслуживания размещены на информационных стендах учреждения и своевременно обновляются. Проведена тематическая встреча с субъектами профилактики по вопросам реализации Федерального Закона «Об основах |

| | | | | | | |
|----|--|---|--------------------------|---|------------------|---|
| | | | | | | <p>социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013г. № 442 – ФЗ.</p> <p>Разработан и выпущен «Информационный вестник» в количестве 36 единиц. Издание адресовано общественным организациям, администрации МО ГО «Воркута», учреждениям здравоохранения и гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании и носит разъяснительный характер.</p> <p>Разработаны и распространены среди населения 91 вид печатной информационно-разъяснительной продукции в количестве 3474 единиц.</p> <p>Обновлены информационные стенды структурных подразделений учреждения.</p> |
| 2. | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации путем: | 0,5 балла по показателю 1 п. 4.1. «доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от члена | Постоянно в течение года | Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Карасева А.В. | Выполнено | <p>Порядок подачи обращений граждан по вопросам качества оказания социальных услуг в ТЦСОН ГБУ РК «ЦСЗН г. Воркуты»</p> |

| | | | | | | |
|----|---|--|--------------------------|---|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – организации учета поступающих обращений; – организации контроля за полнотой и качеством предоставления информации по результатам обращения; - проведения инструктажа с сотрудниками по правилам ведения телефонных разговоров с клиентами | <p>контрольных звонков» 0 баллов по показателю 1 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»</p> | | Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Хаджинова О.В. | | <p>размещен на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».</p> <p>Организован учет поступающих обращений и контроль за полнотой и качеством предоставления информации по результатам обращений.</p> <p>В период с 14 по 16 февраля проведен инструктаж с сотрудниками учреждения (под роспись) по правилам ведения телефонных разговоров с клиентами.</p> |
| 3. | <p>Обеспечение 100%-го соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет») путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> – повышения качества содержания информации, - актуализации информации на сайте учреждения; | | Постоянно в течение года | <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСОН; Карасева А.В.</p> <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Хаджинова О.В.</p> | Выполнено | <p>На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещена информация о деятельности учреждения.</p> <p>Информация постоянно актуализируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми о социальном обслуживании населения</p> |
| 4. | Размещение на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» «Руководства по качеству», утвержденного приказом директора учреждения | Предложение Общественного Совета | 1 квартал 2017г. | Ведущий инженер – программист ГБУ РК «ЦСЗН г. Воркуты» | Выполнено | На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещено «Руководство по качеству», утвержденное |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|---|------------------|--|
| | (основные концептуальные документы Руководства) | | | Бобуров Е.С. | | приказом директора учреждения № 48 от 09.01.2017 г. |
| Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | | |
| 5. | Проведение работы по обеспечению доступности учреждения и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в т.ч. путем: - приобретения и установки в помещениях учреждения видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения; 0,94 баллов по показателю 2 п. 2 «доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных»; | 0 баллов по показателю 2 п.1.4. «наличие в помещениях учреждения социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»; 0,94 баллов по показателю 2 п. 2 «доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных»; | постоянно, в течение года по мере финансирования | Директор ГБУ РК «ЦСЗН г. Воркуты» Жариков В.П. | Выполнено | В октябре в ТЦСОН приобретен гусеничный ступенькоход, во входной группе ТЦСОН установлена система вызова персонала для оказания помощи инвалидам при входе в здание, размещены световые маяки и тактильная мнемосхема для слабовидящих граждан. В комнатах клиентов отделения временного проживания установлены кнопки для вызова дежурного персонала. |
| 6. | Укомплектование учреждения в полном объеме специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг путем: - проведения систематической работы с Центром занятости населения г. Воркуты | 0,98 баллов по показателю 2 п.4 «укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» | 1 квартал 2017г. | Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Карасева А.В. Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Хаджинова О.В. | Выполнено | Ежемесячно в Центр занятости населения г. Воркуты направляются сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных ставок). К концу года достигнута 100% -ая укомплектованность специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг гражданам. |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|---|-------------|--|
| 7. | <p>Продолжение работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений учреждения и территории, на которой оно расположено, в том числе, улучшение материально – технического оснащения учреждения путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения работ по ремонту фасада здания ТЦСОН; - замены окон на пластиковые в здании ТЦСОН; - проведения косметического ремонта в кабинетах дефектолога, социального педагога, музыкального работника, массажного кабинета, зале ЛФК отделений реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями | 0,8 баллов по показателю 2 п.5 «доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения социального обслуживания и территории, на которой оно расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных» | В течение года по мере финансирования | Директор ГБУ РК «ЦСН г. Воркуты» Жариков В.П | Выполняется | <p>Проведен косметический ремонт в кабинетах дефектолога, социального педагога, музыкального работника, массажа, зале ЛФК отделений реабилитации для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями ТЦСОН. Проведен косметический ремонт в медицинском кабинете, в жилых комнатах, коридоре отделения временного проживания ТЦСОН. Работы по ремонту фасада здания ТЦСОН и замене окон не выполнены из за отсутствия финансирования. Реализация мероприятия запланирована на последующие периоды</p> |
| 8. | <p>Продолжение работы по повышению компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения (внутреннего и внешнего) путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовки для 45-ти сотрудников учреждения; - разработки и реализации комплексной программы повышения уровня профессиональной компетентности работников | 0,22 балла по показателю 4 п.3 «доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников» | В течение года по отдельному плану. Проведение аттестации согласно графику (1 раз в 3 года), повышение квалификации (не реже 1 раза в 5 лет). | <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Карасева А.В.</p> <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Хаджианова О.В.</p> | Выполнено | <p>1. Прошли повышение квалификации/ профессиональной переподготовки 23 чел. (внешнее), санитарно-гигиеническое обучение – 18 чел.</p> <p>2. 173 сотрудника учреждения приняли участие в 11-ти вебинарах по повышению своей квалификации.</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| <p>учреждении «Школа профессионального мастерства»; - проведения внутренней аттестации сотрудников ТЦСОН и ТЦСПСиД на профпригодность и соответствие занимаемой должности; - проведения на системной основе работы с сотрудниками учреждения по предотвращению «синдрома эмоционального выгорания» (супервизии, рабочие встречи, участие в группах поддержки)</p> | | | | | <p>3. 09.06.2017 г. проведен обучающий семинар «Технология ведения случая» - 15 чел. 4. Систематически проводится работа с сотрудниками по профилактике профессионального выгорания (супервизии, рабочие встречи). Проведен онлайн – семинар «Профилактика профессионального выгорания» БФ «Врачи детям» - 15 чел. В апреле 2017г. в ТЦСОН проведен цикл занятий для социальных работников по профилактике профессионального выгорания «В гармонии с собой». В занятиях приняли участие 38 чел.; 5. 6 чел приняли участие в онлайн – семинарах ГАУ РК «Центр информационных технологий» по темам: «Профилактика неврозов у детей», «Методы и приемы работы психолога по профилактике жестокого обращения с детьми» 6. 1 чел. прошел курсы профессиональной переподготовки в</p> |
|---|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|---|--|---|----------------|---|-----------|--|
| | | | | | | Сибирском образовательном центре по направлению «Специалист по социальной работе» |
| Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством оказания услуг | | | | | | |
| 9. | <p>Организация работы над созданием позитивного имиджа учреждения. Продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в учреждении социального обслуживания путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> – освещения в СМИ деятельности учреждения; – проведения праздничных мероприятий к социально-значимым датам; - проведения работы по соблюдению Кодекса этики и служебного поведения в целях развития деловых и профессиональных качеств и улучшения показателей удовлетворенности клиентов учреждения отношением к ним сотрудников (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.). | 0,91 балла по показателю 5 п.1 «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» | в течение года | <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Карасева А.В.</p> <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Хаджинова О.В</p> | Выполнено | <p>Информация о деятельности учреждения, о проведении праздничных мероприятий к социально-значимым датам освещена в СМИ. За 2017 год размещено 3 публикации в СМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о проведении горячей линии «Мы и коррупция» (газета «Заполярье» от 17.03.2017г.); - статья «Воркутинцы пристрастились к скандинавской ходьбе» (газета «Моя Воркута» от 29.03.2017г.) - 24.07.2017 г. - статья "Особая благотворительность" - о проведении конкурса красоты для девочек с ограниченными возможностями здоровья в газете "Моя Воркута". Снято 5 видеосюжетов: - видеосюжет на сайте «Моя Воркута» от 29.03.2017г. об оздоровительных |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>мероприятиях в отношении пожилых людей, проводимых специалистами ТЦСОН;</p> <p>- видеосюжет на телеканале «Коми Гор» о мероприятиях, проводимых в ТЦСОН в рамках «Года добрых дел» от 13.04.2017г.;</p> <p>- видеосюжет на телеканале ТНТ «Марафон добрых дел» от 16.04.2017г.;</p> <p>- видеосюжет на телеканале «Юрган» о проведении акции «Я и мой чистый подъезд» от 04.06.2017г.,</p> <p>- видеосюжет на сайте «Моя Воркута» от 03.08.2017 г. о мероприятиях в рамках «Года добра» с участием детей с ограниченными возможностями, состоящими на социальном обслуживании в ТЦСОН.</p> <p>Подано 1 объявление в радиостанцию «Русское радио в Воркуте» о проведении «Весенней недели добра» от 20.04.2017г.</p> <p>Деятельность учреждения постоянно освещается в группах «ЦНСД г. Воркуты», «ТЦСОН г. Воркуты»,</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|-----|---|---|------------------------|---|------------------|--|
| | | | | | | <p>«ГБУ РК «ЦСЗН г. Воркуты» в социальной сети «В контакте» (527 инф. сообщений). 23.01.17г. проведено занятие с сотрудниками учреждения о неукоснительном соблюдении норм профессиональной этики (63 чел.)</p> <p>05.12.2017 г. с сотрудниками учреждения проведено занятие по «Кодексу этики сотрудника социальной службы», а также тренинг по вежливому обращению с заявителями и клиентами (36 чел.)</p> |
| 10. | Организация мониторинга по качеству предоставления социальных услуг и оценке степени удовлетворенности качеством обслуживания через повторное анкетирование получателей социальных услуг в разрезе форм социального обслуживания учреждения | - | июль - октябрь 2017 г. | <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Карасева А.В.</p> <p>Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Хаджинова О.В</p> | Выполнено | <p>В сентябре - октябре проведено повторное анкетирование получателей социальных услуг в разрезе форм социального обслуживания в целях установления обратной связи между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг для получения итоговых результатов опросов в динамике.</p> |

Директор ГБУ РК «ЦСЗН г. Воркуты»



29.12.2017 г. Жариков В.П.