

УТВЕРЖДЕН

Приказом

ГБУ РК «РСОЦ «Максаковка»

от 12.12.2016 № 39/ОД

Л.П. Грациас

23.06.2017 г.

Директор



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

Наименование организации социального обслуживания: **ГБУ РК «Республиканский социально-оздоровительный центр Максаковка»**

№п /п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Обеспечить 100% соответствие 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»).	0,6 балла по показателю Ип. 1.2 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным	1 квартал 2017 года	Специалист по социальной работе Иванченко А.М., Социальный работник Кольцова Е.В Заведующий социально-оздоровительно го отделения Контроль: Грациас Л.	Выполнено	Информация о деятельности учреждения регулярно обновляется и размещается на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» и соответствует требованиям законодательства

		федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания гражданв Российской Федерации"»				
2	<p>Усилить работу по информированию клиентов 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:</p> <p>1. Увеличить выпуск информационного материала (буклеты, памятки, стенды).</p> <p>2. Регулярно освещать деятельность учреждения в СМИ</p>	<p>0,64 балла по показателю Пп. 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»</p>	<p>Весь период 2017 года</p>	<p>Специалист по социальной работе Иванченко А.М., Социальный работник Кольцова Е.В. Заведующий социально-оздоровительно го отделения</p> <p>Контроль: Грациас Л.</p>	<p>Выполняется</p>	<p>За 2017 год в рамках данного пункта проведена работа по информированию клиентов о работе учреждения.</p> <p>Оформлены стенды для получателей социальных услуг новой информацией об услугах учреждения.</p> <p>Предоставление информации в Комиинформ и на БНК о различных мероприятиях в учреждении. Заключены договора с ИП Мазанов П. С. и ООО «Студия 88» (видеоролик и</p>

3. Регулярно обновлять информационный материал в сети «Интернет» о деятельности учреждения.

4. Проводить анкетирование граждан по вопросу комфортного пользования официальным сайтом учреждения (при каждом заезде)

реклама в магазинах и автобусах города)
В группе Вконтакте регулярно обновляется информация о мероприятиях и деятельности учреждения.

С целью выполнения данного пункта на административных собраниях и индивидуальных беседах и консультациях, в каждом заезде информируются получатели социальных услуг по вопросу комфортного пользования сайтом учреждения в рамках «Компьютерной грамотности»

3	<p>Обеспечение доступности учреждения и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе приобретение аудио-, видео аппаратуры для получателей социальных услуг с инвалидностью по зрению и слуху</p>	<p>2,5 балла по показателю III 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>Весь период 2017 год</p>	<p>Контроль: Грациас Л.П.</p> <p>Выполнение: Гроденская М.В.</p>	<p>Выполняется</p>	<p>Ведется работа по приобретению оборудования для инвалидов и других маломобильных групп населения</p>
4	<p>Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. Проводить на системной основе работу с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.</p> <p>1. Создать аттестационную комиссию учреждения и</p>	<p>0,94 балла по показателю IV п. 2. «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</p> <p>0,05 баллов 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</p>	<p>Январь 2017 года</p>	<p>Мешалова Н.О., руководители подразделений</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>В рамках данного пункта ведется работа по повышению компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.</p> <p>Создана аттестационная комиссия для сотрудников</p>

<p>обслуживания:</p> <p>1. Освещение деятельности ГБУ РК «РСОЦ «Максаковка» в СМИ с целью создания имиджа учреждения среди населения Республики Коми (выступление на радио, телевидении, статьи в печатных СМИ, интернет-порталах);</p>	<p>опрошенных»</p> <p>•</p> <p>0,74 балла по показателю V п 1. «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных»</p>	
---	--	--

Социальный
работник
Кольцова Е.В.,
Специалисты
по социальной
работе
Иванченко
А.М.,
Старостина
И.А.
психолог
Мкельники
А.И.
руководители
структурных
подразделений

Контроль:
Грациас Л.

Опубликована информация в
Комиинформ: 21.01.17 г.
«Молодых людей с
инвалидностью начнут
принимать на реабилитацию
в центр «Максаковка»,
27.01.17 «Социально-
оздоровительный центр
«Максаковка» в Коми
отмечает 20-летие», 10.03.17
«В Сыктывкаре соберутся
парламентарии Северо-
Запада России», 10.04.17 «В
Коми 42 ветерана примут
участие в торжественном
мероприятии ко Дню
победы», 21.04.2017
«Пенсионеры из Коми
отправятся на VII
Всероссийский чемпионат
по компьютерному
многоборью», 26.04.17 «50
ветеранов отдохнут в
оздоровительном центре
«Максаковка»;
БНК: 10.03.17 «В
Сыктывкаре соберутся
парламентарии Северо-
Запада России», 22.02.17 «В
Коми стартовал
Республиканский этап VII
Всероссийского чемпионата

2. Участие сотрудников и всего учреждения в профессиональных конкурсах.

3. Регулярное проведение анкетирования и мониторинга по удовлетворенности получения социальных услуг получателями.

по компьютерному многоборью среди пенсионеров», о различных мероприятиях в учреждении. Показан сюжет на телеканале «Юрган» «Детали недели» от 05.05.2017, Время новостей от 04.05.2017 «Накануне Дня победы» о деятельности Учреждения. Заключены договора с ИП Мазанов П. С. и ООО «Студия 88» (видеоролик и реклама в магазинах и автобусах города)

Регулярно в каждом заезде проводится анкетирование и мониторинг получателей социальных услуг и обработка анкет с целью предотвращения негативных отзывов. Результаты анкетирования рассматриваются на производственных совещаниях учреждения. Предпринимаются

						необходимые меры для устранения замечаний. Предложения получателей социальных услуг учитываются в работе учреждения.
6	<p>Обеспечить качественную работу специалистов учреждения по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих по электронной почте учреждения 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. Утвердить приказом учреждения алгоритм действий специалистов учреждения по подготовке ответов на обращения</p>	<p>0,5 балла по показателю Ип4.2.«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>	<p>Январь 2017 год</p>	<p>Зам.директора, Специалист по социальной работе Иванченко А.М., Заведующий социально-оздоровительного отделения</p> <p>Контроль: Грациас Л.</p>	<p>Выполняется</p>	<p>Утверждено приказом Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГБУ РК «РСОЦ «Максаковка». Положение находится на стендах учреждения и в сети «Интернет»</p> <p>Алгоритм действий прописан в положении о порядке работы с обращениями граждан в ГБУ РК «РСОЦ «Максаковка»</p>

	граждан.					
7.	<p>Разместить на информационных стендах и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных способов ее подачи.</p>	<p>2 балла по показателю I п. 6. «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг»</p>	<p>Январь 2017 год</p>	<p>Зам.директора, Специалисты по социальной работе Иванченко А.М.,</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>В рамках данного пункта на стендах учреждения обновлена информация о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг</p> <p>На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» опубликована информация о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг</p>
8	<p>Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер:</p> <p>1. Обучать специалистов новым инновационным групповым формам работы.</p> <p>2. Внедрить в оздоровительную и социокультурную реабилитацию получателей новые методы и формы групповой работы.</p>	<p>0,58 балла по показателю Vп.3. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»</p>	<p>Весь период 2017 года</p> <p>Весь период 2017 года</p> <p>1 квартал 2017 года</p> <p>Весь</p>	<p>Социальный работник Кольцова Е.В., Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Старостина И.А. психолог Мкельники А.И. руководители структурных подразделений</p>	<p>Выполняется</p>	<p>В рамках повышения качества проводимых мероприятий имеющих групповой характер проведена работа:</p> <p>Обучение специалистов новым групповым формам работы планируется во втором полугодии.</p> <p>Внедрение новых методов и форм групповой работы планируется во втором полугодии</p>

	3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, по качеству проведения групповых мероприятий.		период 2017 года	Контроль: Грациас Л.П.		На совещаниях без участия псу регулярно проводится мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, анализируются и предпринимаются меры по улучшению качества оказываемых социальных услуг.
9	Провести разъяснительную работу с получателями услуг о требованиях законодательства в части взимания платы за предоставление социальных услуг	0,79 балла по показателю V п.2.9. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг»	Весь период	Зам. Директора, юристконсульт Мешалова Н.О., специалист по социальной работе Иванченко А.М. Контроль: Грациас Л.П.	Выполнено	Каждый заезд проводится разъяснительная работа с получателями социальных услуг в части платы за оказание социальных услуг. Разъяснительные работы проводятся на административных встречах и в индивидуальных беседах с получателями социальных услуг.
10	Предоставление питания получателям социальных услуг в соответствии с утвержденными нормами Министерства труда РФ для социально - оздоровительных центров	0,67 балла по показателю V п.2.3. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием»	Весь период	Шеф повар Ульянова Т.В. Мед.диет. сестра Зарицкая Н.Н. Контроль Грациас Л.П.	Выполнено	Предоставляется питание в соответствии с утвержденными нормативами.

11	Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в учреждении, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства).	Предложение Общественного совета	Февраль 2017	Специалист по социальной работе Иванченко А.М. Контроль Грациас Л.П.	Выполнено	Руководство по качеству размещено на официальном сайте учреждения. Во втором полугодии планируется обновление руководства по качеству
12	Составить план работ по улучшению и благоустройству территории для организации социально-оздоровительной работы на 2017 год поквартально. Включить в план: - Заключение договора о сотрудничестве с волонтерскими движениями. Включить в договор пункт о помощи волонтеров в благоустройстве территории учреждения. - Включить в план работы фандрайзинговую деятельность учреждения, направленную на благоустройство территории учреждения.	0,86 балла по показателю Пп.5. «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных» Предложение Общественного совета по развитию деятельности организации: «Дооборудовать уличную зону для организации социально-оздоровительной работы. Для этого предусмотреть комплекс уличных тренажеров,	январь 2017 года Реализация мероприятий согласно плану	Контроль Грациас Л.П. Выполнение Гроденская М.В.	Выполняется	Улучшение по благоустройству территории для организации социально-оздоровительной работы планируется во втором полугодии

	<p>2. Включить в план ФХД на 2017 год приобретение оборудования за счет бюджетных средств и внебюджетных средств учреждения.</p>	<p>терренкуров, площадок для спортивных игр, беседку для отдыха и настольных игр. В летний период возможна установка мобильного уличного бассейна. Улучшить ландшафтный дизайн территории, возможно, с помощью волонтеров путем увеличения количества цветочных клумб и цветущих кустарников».</p>				
13	<p>Разработать и включить в план работы целевых заездов программы социальной реабилитации с использованием новых форм работы с пожилыми и инвалидами. Заключить договора о сотрудничестве и составить план совместной работы на 2017 год с учреждениями культуры, спорта, здравоохранения, а также с добровольческими и общественными организациями.</p>	<p>Предложение Общественного совета по развитию деятельности организации: Досуговую деятельность направить на развитие познавательной активности пенсионеров и инвалидов (не только освоение «интернета», но и обучение новым навыкам, включая, например, уроки лозоплетения, скрапбукинга, квиллинга и т.п. видов рукоделия, обучение игре в шахматы, творческие встречи с писателями и поэтами и т.д.). Привлечь к этой работе на договорной основе ведущие музеи и библиотеки города</p>	1 квартал 2017 года	<p>Социальный работник Кольцова Е.В., Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Старостина И.А. психолог Мкельники А.И.</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>	Выполнено	<p>В рамках данного пункта заключены договора о сотрудничестве: МАУК "Дом развития культуры и искусства", ГБУ РК « Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Луи Брайля», Ведется активное сотрудничество с творческими коллективами: «Зорюшка», «Авиарябинушка», «Журавушка», «Шудлун», «Максаковочка», «Барыня». детского дома № 1, Кочпонского</p>

		<p>для проведения ими как занятий на базе организации, так и выездных занятий на базах музеев и библиотек. Разработать план действий и привлечь к этой работе на регулярной основе добровольцев, для чего создать при организации устойчивое сообщество добровольцев.</p>				<p>психоневрологического дома интерната, творческого детского коллектива СОШ № 24, творческого коллектива МАУДО "Дворца творчества детей и учащейся молодежи". Ведется активная совместная работа с волонтерами БПОО ГПОУ «Сыктывкарский колледж сервиса и связи».</p>
14	<p>Включить в план работы по социокультурной реабилитации организацию «круглых столов» и информационных встреч.</p>	<p>Предложение Общественного совета по развитию деятельности организации: Для каждого заезда пенсионеров и инвалидов предусмотреть целевое проведение: «круглых столов», информационных встреч с представителями социальных ведомств (Минтрудсоц РК, Минздрав РК, ПФР, ФОМС, ФСС и др.)</p>	<p>Согласно годовому плану заездов. 1 раз в заезд</p>	<p>Социальный работник Кольцова Е.В., Специалист по социальной работе Иванченко А.М., Старостина И.А. Контроль: Грациас Л.П.</p>	Выполнено	<p>Проведены работы по социокультурной реабилитации с Общественной палатой при главе Республики Коми, Министерством внутренних дел при Республике Коми, Банком ВТБ 24, ПочтаБанк, круглый стол с представителями Коми Республиканского Совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов, Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми</p>

15	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 г.
----	--	--	----------------------

<p>Специалист по социальной работе Иванченко А.М.</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>	<p>Выполняется</p>	<p>Проведение повторного опроса псу запланировано на второе полугодие</p>
---	---------------------------	---