

УТВЕРЖДЕН
 Приказом
 ГБУ РК «РСОЦ «Максаковка»
 от 12.12.2016 № 39/ОД
 Директор _____ Л.П. Грациас
 28.12.2017 год



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 федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об	1 квартал 2017 года	Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М. Заведующий социально-оздоровительного отделения	Выполнено	Информация о деятельности учреждения регулярно обновляется и размещается на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» и соответствует требованиям законодательства

		основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"»		Контроль: Грациас Л.П.		
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличить выпуск информационного материала (буклеты, памятки, стенды). 2. Регулярно освещать деятельность учреждения в СМИ 3. Регулярно обновлять информационный материал в сети «Интернет» о деятельности учреждения. 4. Проводить анкетирование граждан по вопросу комфортного пользования официальным сайтом 	<p>0,64 балла по показателю Ип. 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>Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М. Заведующий социально-оздоровительного отделения</p> <p>Контроль: Грациас Л.</p>	<p>Выполнено</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 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</p>

	учреждения (при каждом заезде)					рамках «Компьютерной грамотности»
3	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	2,5 балла по показателю III. 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»	Весь период 2017 год	Контроль: Грациас Л.П. Выполнение: Гроденская М.В.	Выполнено	Приобретен телевизор с целью транслирования информации о социальных услугах, в том числе о социальных услугах учреждения для разных категорий граждан. Для инвалидов по зрению информация будет подаваться с помощью аудиоаппаратуры, а для инвалидов по слуху в текстовом режиме на большом экране.
4	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. 1. Создать аттестационную комиссию учреждения и	0,94 балла по показателю IV п. 2. «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» 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 обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников»	Январь 2017 года	Мешалова Н.О., Руководители структурных подразделений Контроль: Грациас Л.П.	Выполнено	В рамках данного пункта ведется работа по повышению компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. В рамках данного пункта создан приказ № 5/2/ОД от 13 января 2017 года «О создании аттестационной комиссии»

<p>плана аттестации сотрудников учреждения; 2. Составить план на 2017 год повышения квалификации сотрудников учреждения на каждое структурное подразделение (хозяйственное отделение, социально-оздоровительное отделение, служба организации питания; 3. Разработать план занятий с психологом по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания»; 4. Составить план проведения методических объединений для разных подразделений в учреждении.</p>		<p>Январь 2017 года</p> <p>Май 2017 года</p> <p>Январь 2017 года</p>		<p>В рамках данного пункта прошли обучение 18 специалистов структурных подразделений: директор Грациас Л.П. (Современная социальная политика России. Инновационные формы работы в России и за рубежом), Морозова А.И. (Управление закупками для государственных и муниципальных нужд). Зарицкая Н.Н. (Диетология), Самойлова А.Х. (Отходы и Кинезотейпирование). Гроденская М.В. (Отходы), Рубцова Э.В. (Пожарная безопасность), Богаченкова И.Ю. (прошла плановую аттестацию), Шипицина Т.Г. (подтверждение категории), Костина (Профессиональная переподготовка), Попова (профессиональная переподготовка), Макарова А.А. (Семинар по психологии), Коковкина И.А. (Социальное обслуживание), Рубцова Э.В. (Социальное обслуживание), Петросян В.Г. (Управление закупками и Практика работы в ЕИС). Иванченко А.М. (Информационная система Социальная защита и соц. обслуживание в РК), 5 человек посетили семинар по теме «Качество товара», создан приказ № 1/6/ОД от 9 января 2017 года «Об утверждении плана повышения квалификации»</p> <p>Составлен план занятий с психологом на 2017 год по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания». В курс</p>
--	--	--	--	--

						программы входят занятия на темы: «Профилактика профессионального выгорания», «Предотвращение и выход из конфликтных ситуаций», «Смена социальных ролей», «Использование приемов релаксации», «Личностный рост»
5	<p>Продолжить работу над созданием позитивного имиджа организации. Продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в организации социального 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>2. Участие сотрудников и всего учреждения в профессиональных конкурсах.</p>	<p>0,66 балла по показателю V п 1. «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных»</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>	<p>Весь период. Каждый заезд.</p>	<p>Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М. психолог Макарова А.А., Руководители структурных подразделов</p>	<p>Выполнено</p>	<p>В рамках данного пункта проведена работа:</p> <p>Опубликована информация в Комиинформ: 21.01.17 «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</p>

	<p>3. Регулярное проведение анкетирования и мониторинга по</p>			<p>ний Контроль: Грациас Л.</p>	<p>парламентарии Северо-Запада России», 22.02.17 «В Коми стартовал Республиканский этап VII Всероссийского чемпионата 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)</p> <p>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.</p>
--	--	--	--	---	---

	удовлетворенности получения социальных услуг получателями.					
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 граждан.</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>Выполнено</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>
7.	<p>Разместить на информационных стендах и на официальном сайте</p>	<p>2 балла по показателю I п. 6.«Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания</p>	<p>Январь 2017 год</p>	<p>Зам. директора, Специалист ы по</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>

	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.	социальных услуг»		социальной работе Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М. Контроль: Грациас Л.П.		На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» опубликована информация о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг
8.	Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер: 1. Обучать специалистов новым инновационным групповым формам работы. 2. Внедрить в оздоровительную и социокультурную реабилитацию получателей новые методы и формы групповой работы. 3. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, по качеству проведения групповых мероприятий.	0,58 балла по показателю Vп.3. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»	Весь период 2017 года Весь период 2017 года Весь период 2017 года	Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М. психолог Макарова А.А. руководители структурных подразделений Контроль: Грациас Л.П.	Выполнено	В рамках повышения качества проводимых мероприятий имеющих групповой характер проведена работа: На базе центра проводится серия бесплатных мастер-классов в рамках студии «Творческая мастерская» по разным направлениям и техникам творчества: открытки ручной работы, мыловарение, работа с атласными лентами, работа с фетром и фоамираном, изготовление брошей, заколок, сувениров; в рамках студии «Движение» (спортивно-танцевальное направление) – организация спортивной ходьбы, скандинавской ходьбы, занятия правильному дыханию (дыхательная гимнастика), цигун-терапия, йога, ЛФК, прогулки на свежем воздухе; в рамках студии «Лекториум» - проводятся лекции на повышение грамотности клиентов с привлечением специалистов различного профиля (юристы, медицинский психолог, специалисты учреждений и ведомств, эксперты в различных областях); «Экскурсии» -

						<p>осуществляются групповые выезды по святым местам, музеям и предприятиям города; «Ретро кино-терапия» в рамках данной студии осуществляется просмотр советских и документальных фильмов; «Игротерапия» в рамках сотрудничества со студенческим добровольческим движением «От сердца к сердцу», в учреждении проводятся занятия по настольным играм с волонтерами. (Дженга, Диксит, Хали-Гали, Добль, Коридор, объемные Крестики-нолики); «Музыка-терапия» специалистами центра проводятся вечера отдыха, выступления ансамблей и творческих коллективов города, мастер-классы по танцам, концерты; «Библиотерапия» - в рамках данной студии заключен договор о сотрудничестве с ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Луи Брайля»; «Киновидеотерапия» заключен договор о сотрудничестве с АУ РК «Комикиновидеопрокат» в рамках студии проходят ежемесячные групповые встречи с просмотрами фильмов.</p> <p>На совещаниях регулярно проводится мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, анализируются и предпринимаются меры по улучшению качества оказываемых социальных услуг.</p>
9	Провести разъяснительную работу с получателями услуг о	0,79 балла по показателю V п.2.9. «Доля получателей социальных услуг,	Весь период	Зам. директора, юрист	Выполнено	Каждый заезд проводится разъяснительная работа с получателями социальных услуг в части платы за

	требованиях законодательства в части взимания платы за предоставление социальных услуг	удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг»		<p>ьт Мешалова Н.О., специалист по социальной работе Иванченко А.М.</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>		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	<p>Шеф повар Ульянова Т.В. Мед. диет. сестра Зарицкая Н.Н.</p> <p>Контроль Грациас Л.П.</p>	Выполнено	Предоставляется питание в соответствии с утвержденными нормативами. Проверки по соблюдению санитарного режима в соответствии с производственным контролем проводится 1 раз в полугодие, отбирается партия проб на микробиологию, калорийность и смывы на БГКП. Результаты проведенных проверок без нарушений.
11	Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в учреждении, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства).	Предложение Общественного совета	Февраль 2017	<p>Специалист по социальной работе Иванченко А.М. Контроль Грациас Л.П.</p>	Выполнено	Руководство по качеству размещено на официальном сайте учреждения.

12	<p>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. 2. Включить в план ФХД на 2017 год приобретение оборудования за счет бюджетных средств и внебюджетных средств учреждения.</p>	<p>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»</p> <p>Предложение Общественного совета по развитию деятельности организации: «Дооборудовать уличную зону для организации социально-оздоровительной работы. Для этого предусмотреть комплекс уличных тренажеров, 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>	<p>Май 2017 года</p> <p>Реализация мероприятий согласно плану</p>	<p>Контроль Грациас Л.П.</p> <p>Выполнение: Гроденская М.В.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>В рамках плана работы по улучшению и благоустройству территории сотрудники учреждения очистили дворовую территорию от мусора и снега. В рамках акции «Всероссийский день посадки леса» и «Живи лес» сотрудниками учреждения убран сухой лес с прилегающей территории, а так же посажены кустарники и разбиты клумбы на территории. В рамках проведения «Года экологии» группа волонтеров из ГАОУ СПО РК «Сыктывкарского колледжа сервиса и связи», пограничников и председателя КРОО ВМФ РК оказали помощь учреждению в уборке территории (покос травы, разнос чернозема по клумбам и разбивка клумб). Учреждение участвовало в акции «Бегущий волонтер», где волонтеры ФГОУВПО «СГУ им. Питирима Сорокина» оказали помощь в посадке цветов и цветущих кустарников.</p> <p>В рамках данного пункта из-за недостатка бюджетных и внебюджетных средств, отсутствия благотворительной помощи не было закуплено: уличные тренажеры, площадки для спортивных игр, беседка для отдыха и настольных игр, мобильный уличный бассейн.</p>
13	<p>Разработать и включить в план работы целевых заездов программы социальной</p>	<p>Предложение Общественного совета по развитию деятельности организации: Досуговую деятельность</p>	<p>2 квартал 2017 года</p>	<p>Специалисты по социальной работе</p>	<p>Выполнено</p>	<p>В рамках данного пункта заключены договора о сотрудничестве с: -МАУК "Дом развития культуры и искусства",</p>

	<p>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>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 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>Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М. психолог Макарова А.А.</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>	<p>-ГБУ РК « Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Луи Брайля», Ведется активное сотрудничество с творческими коллективами: -«Зорюшка», -«Авиарябинушка», -«Журавушка», -«Шудлун», -«Максаковочка», -«Барыня». - детским домом 1, Кочпонского психоневрологического дома интерната; - творческого детского коллектива СОШ № 24; -творческого коллектива МАУДО «Дворца творчества детей и учащейся молодёжи». Ведется активная совместная работа с волонтерами БПОО ГПОУ «Сыктывкарский колледж сервиса и связи». Сотрудничество с добровольческим движением «От сердца к сердцу» АУ РК «Комикиновидеопрокат».</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>Специалисты по социальной работе Иванченко А.М., Морозова О.Е., Подюкова Л.М.</p> <p>Контроль: Грациас Л.П.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Проведены работы по социокультурной реабилитации с:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Общественной палатой при главе Республики Коми (юридическая консультация); -Министерством внутренних дел при Республике Коми (лекции и мастер-классы); -Банком ВТБ 24 «Грамотное управление личными финансами»; -Информационная встреча с Почта Банк на тему: «Безопасное использование банковских карт в сети Интернет»; -круглый стол с представителями Коми Республиканского Совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов; -Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Коми (юридическая консультация по вопросам предоставления мер социальной поддержки); -Министерством здравоохранения (круглый стол на тему: «Льготное обеспечение, лекарственное и мед. обслуживание»); -отделение Пенсионного фонда в РК («Новое в пенсионном законодательстве», «Социальные льготы»); -информационная встреча с координатором Республиканского проекта «Школа грамотного потребителя» по вопросам ЖКХ,
----	---	---	---	--	-------------------------	---

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.	Специалист по социальной работе Иванченко А.М. Контроль: Грациас Л.П.	Выполнено	В период с июля по конец сентября 2017 года на базе Учреждения было проведено анкетирование по удовлетворенности качеством оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми среди граждан пожилого возраста и инвалидов стационарной формы обслуживания, в котором приняли участие 34 получателя социальных услуг от 51 до 86 лет.