

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУ РК «Региональный центр
развития социальных технологий»
от 12.12.2016 № 100-ОД

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:

Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Региональный центр развития социальных технологий»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Обеспечение 100% 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 усиления контроля в части размещения и актуализации информации о деятельности Учреждения,	0,9 балла по показателю I п.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	постоянно, в течение года	Буркова О.Ю., юристконсульт Иванова Э. М., заведующая информационно-издательским отделением	выполнено	Информация о деятельности Учреждения, размещенная на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» (regional_center.rkomi.ru), поддерживается в актуальном состоянии и соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» в соответствии ч.3 ст.13 ФЗ от 28.12.13 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания

	размещенной на официальном сайте (regional_center.rkomi.ru)	уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»				граждан в Российской Федерации»
2.	<p>Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, путем:</p> <p>1. Установки дорожных знаков для обозначения стоянки для маломобильных групп населения.</p>	<p>0,81 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>0,5 балла по показателю II п. 1.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-</p>	II квартал (при наличии денежных средств)	Мешалов А.А., директор	выполнено	<p>В 2017 г. выделено финансирование для выполнения мероприятий № 1,2, в рамках которых в ноябре 2017 г.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установлены дорожные знаки, нанесена соответствующая разметка для обозначения стоянки для маломобильных групп населения; - входная зона оборудована системой вызова помощи; - установлены перильные ограждения и противоскользящее покрытие на внешнем пандусе на наружной лестнице; - установлена информационная табличка для слепых и слабовидящих граждан со шрифтом Брайля.

	<p>2. Оборудования входной зоны системой вызова помощи.</p> <p>3. Установки в помещениях учреждения видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.</p>	<p>коляски)» 0,5 балла по показателю II, п.1.2 «Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»</p> <p>0 баллов по показателю II, п. 1.4 «Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»</p>				
3.	<p>Продолжение работы по повышению компетентности сотрудников Учреждения через систему повышения квалификации и обучения (внутреннего и внешнего), в том числе среди сотрудников, относящихся к основному персоналу, в обязанности которых входит оказание социальных услуг населению. Проведение на системной основе работы с сотрудниками Учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального</p>	<p>0,31 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»</p>				

<p>выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств, путем:</p> <p>1. реализации мероприятий Плана повышения квалификации работников ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» на 2017 год, утвержденного 06.12.2016 г.;</p>		<p>постоянно, в течение года</p>	<p>Шамшина Л.Л., начальник отдела кадровой, юридической работы и контроля</p>	<p>выполнено</p>	<p>1. В рамках реализации мероприятий Плана повышения квалификации работников ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» на 2017 год, утвержденного 06.12.2016 г., в отчетном периоде прошли обучение 25 специалистов учреждения по следующим программам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Медиация. Базовый курс.» (27.02– 3.03; 24-26.10.2017 г., обучение прошли 3 специалиста (психолог, 2 педагога-психолога)). - «Современные формы и методы формирования ответственного родительства и развития родительских компетенций» (13-18.03.2017, заведующий отделением по развитию форм работы с семьей и детьми); - «Управление закупками для обеспечения государственных,
---	--	----------------------------------	---	------------------	--

						<p>муниципальных и корпоративных нужд» (5 – 23.06.2017 года, 2 чел. (специалист по социальной работе, юрисконсульт));</p> <p>- «Оказание первой помощи до оказания медицинской помощи» (3 – 4.03.2017 года; 10 чел. (заведующие отделениями, специалисты по социальной работе, педагоги-психологи, педагог дополнительного образования));</p> <p>- «Организационно-методическое сопровождение деятельности по устройству детей, оставшихся без попечения родителей» (25-27.04.2017, заведующий отделением психолого-педагогической помощи);</p> <p>- образовательная программа в рамках Программы развития социальных проектов «Ты нужен людям!» (19-26.05.2017 года, заведующий отделением по развитию форм работы с гражданами пожилого возраста, ветеранами и инвалидами);</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>- «Специфика и техники детского телефонного консультирования» (31.05-26.06.2017 года, психолог);</p> <p>- «Интенсивные краткосрочные психотерапевтические технологии. Практика использования» (10-18.07.2017 года, 2 чел. (заведующий отделением психолого-педагогической помощи, педагог-психолог));</p> <p>- «Супервизия и психологическое сопровождение специалистов, работающих в области детского телефонного консультирования» (24-31.07.2017 года, психолог)</p> <p>- «Раннее выявление случаев нарушения прав и законных интересов детей специалистами учреждений системы профилактики» (20-22.09.2017 года, 2 чел. (заведующий отделением по развитию форм работы с семьей и детьми, специалист по социальной работе));</p> <p>- «Формирование профессиональных</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>навыков телефонного консультанта» (27.09-4.10.2017 года, психолог);</p> <p>- «Семейно-ориентированный подход в социальной работе. Технология раннего выявления случаев жестокого обращения с ребенком» (16-19.10.2017 года, 2 чел. (заведующий отделением по развитию форм работы с семьей и детьми, специалист по социальной работе));</p> <p>- «Ранняя комплексная помощь семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья» (21-26.10.2017, специалист по социальной работе);</p> <p>- профессиональная переподготовка «Социальная работа» (4.09-6.11.2017 года, 11 чел. (заведующие отделениями, специалисты по социальной работе));</p> <p>- «Современные технологии в работе по профилактике семейного неблагополучия и жестокого обращения в</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>семье» (20-24.11.2017 года, 3 чел. (педагоги-психологи));</p> <p>- «Развитие профилактических услуг для семей в целях предотвращения жестокого обращения по отношению к несовершеннолетним» (27.11- 01.12. 2017 г., 2 чел. (специалисты по социальной работе)).</p>
	<p>2. проведения работы с сотрудниками Учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.</p>		<p>2 раза в год</p>	<p>Афанасьева С.А., заведующая отделением психолого-педагогической помощи</p>	<p>выполнено</p>	<p>8 июня 2017 года педагогами-психологами Учреждения был проведен тренинг «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников», в котором приняли участие 27 специалистов Учреждения. 1 декабря 2017 года был проведен тренинг «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников», а также тренинг «Развитие навыков эффективного общения с клиентами» (участие приняли 29 сотрудников Учреждения), направленный на обучение приемам активного слушания и эффективным способам общения, отработку навыков</p>

						убеждения, конструктивного выхода из конфликтных ситуаций. Результатом тренингов стало улучшение психоэмоционального состояния сотрудников, развитие навыков эффективного общения. Информация о мероприятиях размещена на официальном сайте Учреждения, в группе Учреждения в социальной сети «ВКонтакте».
4.	<p>Обеспечение качественной работы специалистов Учреждения по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих по электронной почте Учреждения или с помощью электронных сервисов на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», в соответствии с требованиями законодательства.</p> <p>Усиление контроля за правильностью регистрации указанных обращений и подготовкой ответов в утвержденные</p>	<p>0,5 балла по показателю I 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>	постоянно	Иванова Э. М., заведующая информационно-издательским отделением	выполнено	<p>В I квартале 2017 года создан журнал регистрации обращений граждан, полученных в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефаксу, а также поступающих на электронную почту организации (rcrst@soc.rkomi.ru), официальный сайт учреждения (regional_center.rkomi.ru), официальную группу социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/rcrst) и сайт «Социальное обслуживание в Республике</p>

	законодательством сроки, путем создания и ведения журнала регистрации обращений граждан, поступающих на электронную почту организации (rcrst@soc.rkomi.ru), официальный сайт учреждения (regional_center.rkomi.ru), официальную группу социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/rcrst) и сайт «Социальное обслуживание в Республике Коми» (www.socialkomi.ru).		создание журнала – I квартал 2017 года ведение журнала - постоянно			Коми» (www.socialkomi.ru). Журнал ведется постоянно.
5.	Размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах Учреждения с указанием всех возможных способов ее подачи	0,5 балла по показателю I п. 6.1. «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания»	I квартал 2017 года	Буркова О.Ю., юристконсульт	выполнено	Порядок подачи и рассмотрения жалоб в ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» опубликован на официальном сайте учреждения (http://regional_center.rkomi.ru/pages/poryadok_podachi_i_rassmotreniya_zhalob) и размещен на информационных стендах Учреждения
6.	Обновление основных	Предложение	I квартал	Калачева А.Ф.,	выполнено	Актуализированное

	концептуальных документов «Руководство по качеству» и размещение его на официальном сайте Учреждения (regional_center.rkomi.ru)	Общественного совета	2017 года	заместитель директора Иванова Э. М., заведующая информационно- издательским отделением		«Руководство по качеству» обновлено и размещено на официальном сайте Учреждения (regional_center.rkomi.ru)
7.	Создание Попечительского совета Учреждения	Предложение Общественного совета по развитию деятельности ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»	II квартал 2017 года	Калачева А.Ф., заместитель директора	выполнено	Создан Попечительский совет Учреждения (приказ ГБУ РК «РЦСТ» от 15.05.2017 г. №60-ОД «Об утверждении Положения о Попечительском совете ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»; приказ ГБУ РК «РЦСТ» от 31.05.2017 г. №61-ОД «Об утверждении состава Попечительского совета»); в отчетном периоде проведено 2 заседания Попечительского совета.
8.	Приведение издательской деятельности учреждения в соответствие с ГОСТами по библиографии, путем создания системы регистрации изданий.	Предложение Общественного совета по развитию деятельности ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»	постоянно, в течение года	Ильинская В.В., специалист по социальной работе отделения программно- проектной и аналитической деятельности	выполнено	В отчетном периоде был заключен договор с ООО «Коми республиканская типография»; типографией присвоены индексы ББК и УДК (согласно Общероссийским классификаторам)

						<p>методическим изданиям Учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none">- методические рекомендации по осуществлению социального патронажа семей специалистами учреждений социального обслуживания семьи и детей, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Коми;- технология «Клуб замещающих семей»;- методические рекомендации «Оценка психологической готовности граждан, желающих принять ребенка на воспитание в семью (усыновителей, опекунов или попечителей, приемных родителей»;- «Рабочая тетрадь участника «Школы приемных родителей»;- технология организации социальных услуг помощи и поддержки семьям, воспитывающим детей с особыми потребностями «Социальная передышка»;- технология «Поддерживаемое
--	--	--	--	--	--	--

						<p>проживание молодых людей с ментальной инвалидностью»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - технология «Семейная лекотека»; - технология «Ребячий мир» (работа психолога по профилактике жестокого обращения с несовершеннолетними). <p>В отчетном периоде проведена работа по разработке системы учетной документации для методической литературы Учреждения: подготовлена книга учета методической литературы, в которую внесены выходные данные, присвоены коды, на каждую единицу подготовлены библиографические карточки.</p>
9.	<p>Уделение особого внимания вопросам и проблемам качества социальной работы в целом и социального обслуживания в частности, путем:</p> <p>1. проведения для специалистов отрасли</p>	<p>Предложение Общественного совета по развитию деятельности ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»</p>	<p>в течение года, в</p>	<p>Калачева А.Ф., заместитель директора</p> <p>Крашенинникова М.О., заведующая отделением</p>	<p>выполнено</p>	<p>В рамках семинаров,</p>

<p>обучающих мероприятий, в том числе семинаров, дистанционных обучений, дополнительных профессиональных программ повышения квалификации;</p>		<p>соответствии с отдельным Планом на 2017 год</p>	<p>программно-проектной и аналитической деятельности</p>		<p>дистанционных обучений, дополнительных профессиональных программ повышения квалификации проведено обучение специалистов учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования. Специалистами Учреждения проведены следующие обучающие мероприятия:</p> <p>а) реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации (обучение прошли 267 специалистов (в единичном учете): - «Медиация. Базовый курс» (в рамках Зональных методических объединений Единой межведомственной психологической службы Республики Коми; в рамках реализации программы Республики Коми по профилактике семейного неблагополучия и жестокого обращения с детьми «Территория добра (2016-2017 годы)») – 9 дополнительных программ</p>
---	--	--	--	--	---

						<p>в течение года (март-декабрь) (гг. Сыктывкар, Воркута, Ухта, Усинск, Инта, Печора, с. Объячево), обучение прошли 217 специалистов (психологи, педагоги-психологи, клинические психологи учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования);</p> <p>- «Формы и методы профилактической и коррекционно-реабилитационной работы в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних» (27 - 31 марта 2017 года; обучение прошли 20 специалистов (воспитатели, социальные педагоги) социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних)</p> <p>- «Психологическая поддержка семей с приемными детьми» (12-13 апреля 2017 года, г. Печора; обучение прошли 14 психологов и педагогов-психологов учреждений социальной защиты и</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>социального обслуживания, образования)</p> <p>- «Психологическая поддержка семей с приемными детьми» (19-20 апреля 2017 года, г. Сыктывкар; обучение прошли 16 психологов и педагогов – психологов учреждений социальной защиты и социального обслуживания, образования, здравоохранения).</p> <p>б) семинары (обучение прошли 174 специалиста (в единичном учете)):</p> <p>- «Суицид, или крик души» (14 апреля 2017 года, г. Печора; обучение прошел 41 психолог и педагог – психолог учреждений социальной защиты и социального обслуживания, образования, здравоохранения)</p> <p>- «Суицид, или крик души» (21 апреля 2017 года, г. Сыктывкар; обучение прошли 56 психологов и педагогов – психологов учреждений социальной защиты и социального</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>обслуживания, образования, здравоохранения)</p> <p>- «Обеспечение доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг, предоставляемых людям с особыми потребностями» (29 сентября 2017 года; обучение прошел 41 специалист органов исполнительной власти и местного самоуправления, учреждений социального обслуживания);</p> <p>- «Особенности развития и воспитания ребенка, оставшегося без попечения родителей» (14-16 ноября 2017 года, обучение прошли 24 специалиста учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования, органов опеки и попечительства);</p> <p>- «Использование мультимодальной программы «МАКАТОН» в социальной реабилитации детей с ментальной инвалидностью» (28-29 ноября 2017 года; обучение прошли 12 специалистов ГБУ</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>РК «Республиканский Кочпонский психоневрологический интернат».</p> <p>в) дистанционное обучение (обучение прошли 220 специалистов (в единичном учете)):</p> <p>- <i>«Элементы арттерапии в работе психолога с кризисным состоянием несовершеннолетних»</i> (21-24 марта 2017 г., обучение прошли 83 психолога и педагога – психолога Единой межведомственной психологической службы Республики Коми);</p> <p>- <i>«Организация работы по профилактике употребления ПАВ»</i> (14 апреля 2017 г., обучение прошли 72 специалиста учреждений социальной защиты и социального обслуживания);</p> <p>- <i>«Организация работы в рамках реализации мероприятий по социальной реабилитации, предусмотренной ИПРА инвалидов»</i> (27 апреля 2017</p>
--	--	--	--	--	--	--

					<p>г., обучение прошли 10 специалистов учреждений социальной защиты и социального обслуживания).</p> <p>- «Профилактика неврозов у детей» (15-30 сентября 2017 г., обучение прошли 35 психологов, педагогов-психологов Единой межведомственной психологической службы РК);</p> <p>- «Методы и приемы работы психолога по профилактике жестокого обращения с детьми» (10.10.2017, 8.11-23.11.2017 г., обучение прошли 148 психологов, педагогов-психологов Единой межведомственной психологической службы РК)</p>
	<p>2. проведения анализа отдельных видов документации организаций социального обслуживания на предмет качества их подготовки (соответствия требованиям);</p>		<p>в течение года</p>	<p>выполнено</p>	<p>1) проведена экспертиза 10 комплексных программ по работе с несовершеннолетними и их семьями в учреждениях социального обслуживания Республики Коми</p> <p>2) проведена экспертиза 2 заявок, подготовленных специалистами ГБУ РК</p>

			<p>«Центр социальной помощи семье и детям города Сыктывкара» и ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Эжвинского района города Сыктывкара» на конкурсный отбор инновационных социальных проектов государственных и муниципальных учреждений, российских некоммерческих организаций и общественных объединений, направленных на распространение эффективных социальных практик, обеспечивающих оказание адресной помощи детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, проводимый Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; по итогам конкурсного отбора проекты получили софинансирование Фонда.</p>
<p>3. подготовки методических материалов по развитию форм и методов работы с</p>	<p>в течение года</p>	<p>выполнено</p>	<p>В отчетном периоде подготовлено 14 методических материалов по</p>

<p>различными категориями населения и др.</p>			<p>развитию форм и методов работы с различными категориями населения:</p> <ul style="list-style-type: none">- методическое пособие «Социальная диагностика инвалидов» (в рамках реализации программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы» и Плана по разработке методических рекомендаций по реализации ИПРА инвалидов на 2016-2017 год по итогам рабочего совещания по вопросам реализации индивидуальных программ реабилитации или абилитации инвалидов (детей-инвалидов) от 07.09.2016 г. на базе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми)- «Технология социального сопровождения особой семьи» (в рамках реализации программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы» и взаимодействия Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми с Коми республиканской
---	--	--	---

				<p>общероссийской организацией «Всероссийское общество инвалидов» (КРО ВОИ) по вопросу разработки проекта модели социального сопровождения инвалидов, в том числе детей-инвалидов) - методические рекомендации по осуществлению социального патронажа семей специалистами учреждений социального обслуживания семьи и детей, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Коми - технология организации деятельности учреждений социального обслуживания Республики Коми в рамках реализации мероприятий по социальной реабилитации и абилитации, предусмотренных ИПРА инвалидов (детей-инвалидов) «Реабилитационный маршрут инвалида» (в рамках реализации программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы»)</p>
--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none">- методические рекомендации по профилактике злоупотребления наркотическими средствами и психотропными веществами среди несовершеннолетних, социальной реабилитации подростков, употребляющих наркотические средства и психотропные вещества.- методические рекомендации по оказанию социальных услуг семьям с детьми, проживающими в отдаленных населенных пунктах, в том числе в сельской местности.- методические рекомендации по работе в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетней Республики Коми системы договорных отношений с семьями, предусматривающей усиление ответственности родителей (законных представителей) по выполнению своих обязательств- брошюра для специалистов «Профилактика кризисных
--	--	--	--	---

			<p>состояний у детей».</p> <ul style="list-style-type: none">- сборник методических материалов «Итоги работы зонального методического объединения психологов «Южное» за 2016 год»- сборник методических материалов «Итоги работы зонального методического объединения психологов «Центральное» за 2016 год»- сборник методических материалов «Итоги работы зонального методического объединения психологов «Юго-Восточное» за 2016 год»- сборник лучших практик работы с семьями и детьми по профилактике семейного неблагополучия и жестокого обращения с детьми для применения на территории Республики Коми- сборник «Лучшие практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей в сфере социального обслуживания»- брошюра «Тренинговые
--	--	--	---

					занятия с гражданами пожилого возраста»
10.	Проведение повторного опроса получателей услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2016 году, с целью получения итоговых результатов в динамике	-	сентябрь-октябрь 2017 года	Крашенинникова М.О., заведующая отделением программно-проектной и аналитической деятельности	выполнено В период с 1 сентября по 20 ноября 2017 года был проведен повторный опрос получателей услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2016 году, с целью получения итоговых результатов в динамике

Директор /  / А.А. Мешалов
(должность) (подпись) (расшифровка)

Дата утверждения: 28 декабря 2017 года

