

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	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»,	постоянно, в течение года	Алексеева Е.В., 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

	деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте (regional_center.rkomi.ru)	утверждаемому 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»				услуг в сети «Интернет» в соответствии ч.3 ст.13 ФЗ от 28.12.13 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
2.	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: 1. Установки дорожных знаков для обозначения стоянки для маломобильных групп населения.	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» 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	II квартал (при наличии денежных средств)	Мешалов А.А., заместитель директора	в процессе выполнения	В 2017 г. выделено финансирование для выполнения мероприятий № 1,2 (по установке дорожных знаков для обозначения стоянки для маломобильных групп населения; по оборудованию входной зоны системой вызова помощи). Работы будут произведены в II этапа в соответствии с финансированием: - III квартал 2017 г. - IV квартал 2017 г. По I этапу подготовлена и направлена на согласование в отдел развития базы отрасли Министерства труда,

	<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>передвижения кресла-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>				<p>занятости и социальной защиты РК сметная документация. По II этапу сметная документация в настоящее время разрабатывается (срок - III квартал 2017 г.)</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</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</p>				

<p>синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств, путем: 1. реализации мероприятий Плана повышения квалификации работников ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» на 2017 год, утвержденного 06.12.2016 г.;</p>	<p>работников»</p>	<p>постоянно, в течение года</p>	<p>Шамшина Л.Л., начальник отдела кадровой, юридической работы и контроля</p>	<p>в процессе выполнения</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 15 специалистов учреждения по следующим программам повышения квалификации: - Медиация. Базовый курс.» (27 февраля – 3 марта 2017 года; обучение прошли 2 специалиста (психолог, педагог-психолог)). - «Современные формы и методы формирования</p>
--	--------------------	----------------------------------	--	------------------------------	---

						<p>ответственного родительства и развития родительских компетенций» (13-18 марта 2017, обучение прошел один специалист – заведующий отделением по развитию форм работы с семьей и детьми); - «Управление закупками для обеспечения государственных, муниципальных и корпоративных нужд» (5 – 23 июня 2017 года (очно-заочная форма обучения); обучаются 2 чел. (специалист по социальной работе, юрисконсульт); - «Оказание первой помощи до оказания медицинской помощи» (3 – 4 марта 2017 года; обучение прошли 10 чел. (заведующие отделениями, специалисты по социальной работе,</p>
--	--	--	--	--	--	---

						педагоги-психологи, педагог дополнительного образования).
	2. проведения работы с сотрудниками Учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.		2 раза в год	Афанасьева С.А., заведующая отделением психолого-педагогической помощи	в процессе выполнения	8 июня 2017 года состоялся тренинг «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников», в котором приняли участие 27 специалистов Учреждения. Результатом тренинга стало улучшение психоэмоционального состояния сотрудников. Следующий (углубленный) тренинг и деловая игра, направленная на развитие деловых и профессиональных качеств, запланированы на октябрь 2017 года.
4.	Обеспечение качественной работы специалистов Учреждения по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих по	0,5 балла по показателю I п. 4.2. «Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по	постоянно	Иванова Э. М., заведующая информационно-издательским отделением	выполнено	В I квартале 2017 года создан журнал регистрации обращений граждан, полученных в письменной или устной

	<p>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 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).</p>	<p>электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений»</p>	<p>создание журнала – I квартал 2017 года</p> <p>ведение журнала - постоянно</p>			<p>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 Коми» (www.socialkomi.ru).</p>
5.	<p>Размещение информации о порядке подачи жалобы по</p>	<p>0,5 балла по показателю I п. 6.1. «Наличие</p>	<p>I квартал 2017 года</p>	<p>Алексеева Е.В., юристконсульт</p>	<p>выполнено</p>	<p>Порядок подачи и рассмотрения жалоб в</p>

	вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах Учреждения с указанием всех возможных способов ее подачи	информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания»				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 концептуальных документов «Руководство по качеству» и размещение его на официальном сайте Учреждения (regional_center.rkomi.ru)	Предложение Общественного совета	I квартал 2017 года	Калачева А.Ф., заместитель директора Иванова Э. М., заведующая информационно-издательским отделением	выполнено	Актуализированное «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»)
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	в процессе выполнения	В отчетном периоде начата работа по разработке системы учетной документации, присвоению методическим изданиям Учреждения индексов ББК и УДК согласно Общероссийским классификаторам
9.	Уделение особого внимания вопросам и проблемам качества социальной работы в целом и социального обслуживания в частности, путем: 1. проведения для специалистов отрасли обучающих мероприятий, в том числе семинаров, дистанционных обучений, дополнительных	Предложение Общественного совета по развитию деятельности ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»	в течение года, в соответствии с отдельным Планом на 2017 год	Калачева А.Ф., заместитель директора Крашенинникова М.О., заведующая отделением программно-проектной и аналитической деятельности	в процессе выполнения	В рамках семинаров, дистанционных обучений, дополнительных профессиональных

<p>профессиональных программ повышения квалификации;</p>				<p>программ повышения квалификации проведено обучение 337 специалистов учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования. Специалистами Учреждения проведены следующие обучающие мероприятия:</p> <p>а) реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации:</p> <p>- <i>«Медиация. Базовый курс»</i> (27 февраля - 3 марта 2017 года; обучение прошли 25 специалистов (психологи, педагоги-психологи, клинические психологи учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования Зонального методического объединения «Юго-Восточное»))</p>
--	--	--	--	---

						<ul style="list-style-type: none">- «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)- «Психологическая поддержка семей с приемными детьми» (12-13 апреля 2017 года, г. Печора; обучение прошли 14 психологов и педагогов- психологов учреждений социальной защиты и социального обслуживания, образования)- «Психологическая поддержка семей с приемными детьми» (19-20 апреля 2017 года, г. Сыктывкар; обучение
--	--	--	--	--	--	---

					<p>прошли 16 психологов и педагогов – психологов учреждений социальной защиты и социального обслуживания, образования, здравоохранения).</p> <p>б) дистанционное обучение:</p> <ul style="list-style-type: none">- «Элементы арттерапии в работе психолога с кризисным состоянием несовершеннолетних» (21-24 марта 2017 г., обучение прошли 83 психолога и педагога – психолога Единой межведомственной психологической службы Республики Коми);- «Организация работы по профилактике употребления ПАВ» (14 апреля 2017 г., обучение прошли 72 специалиста учреждений социальной защиты и социального обслуживания);- «Организация работы
--	--	--	--	--	---


					<p><i>в рамках реализации мероприятий по социальной реабилитации, предусмотренной ИПРА инвалидов»</i> (27 апреля 2017 г., обучение прошли 10 специалистов учреждений социальной защиты и социального обслуживания).</p> <p>в) семинары:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>«Суицид, или крик души»</i> (14 апреля 2017 года, г. Печора; обучение прошел 41 психолог и педагог – психолог учреждений социальной защиты и социального обслуживания, образования, здравоохранения)- <i>«Суицид, или крик души»</i> (21 апреля 2017 года, г. Сыктывкар; обучение прошли 56 психологов и педагогов – психологов учреждений социальной защиты и социального
--	--	--	--	--	---

					обслуживания, образования, здравоохранения)	
	2. проведения анализа отдельных видов документации организаций социального обслуживания на предмет качества их подготовки (соответствия требованиям);		в течение года		запланировано на II полугодие 2017 года	Будет проведена экспертиза комплексных программ по работе с несовершеннолетними и их семьями в учреждениях социального обслуживания Республики Коми
	3. подготовки методических материалов по развитию форм и методов работы с различными категориями населения и др.		в течение года		в процессе выполнения	В отчетном периоде подготовлено 4 методических материала по развитию форм и методов работы с различными категориями населения: - «Технология социального сопровождения особой семьи» (в рамках реализации программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы» и взаимодействия Министерства труда, занятости и социальной

				<p>защиты Республики Коми с Коми республиканской общероссийской организацией «Всероссийское общество инвалидов» (КРО ВОИ) по вопросу разработки проекта модели социального сопровождения инвалидов, в том числе детей-инвалидов);</p> <p>- 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-</p>
--	--	--	--	--

				<p>инвалидов) от 07.09.2016 г. на базе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми); - «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</p>
--	--	--	--	---

					ИПРА инвалидов (детей-инвалидов) «Реабилитационный маршрут инвалида» (в рамках реализации программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016-2020 годы).
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	запланировано на II полугодие 2017 года

И.о. директора /  / А.А. Мешалов
(должность) (подпись) (расшифровка)

Дата утверждения: 23 июня 2017 года



