

План мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми (по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией) на 2018 год

Наименование организации социального обслуживания: Государственное казённое учреждение Республики Коми «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Усть-Куломского района».

№ 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 организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»).	0,9 баллов по показателю 1 п. 1.2 соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой 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	Постоянно, в течение года	Соц. педагог Кузнецова М.Н.	Выполнено	Размещение информации об учреждении на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» производится в соответствии с законодательством РФ и РК

		исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального граждан в Российской Федерации»				
2.	Обеспечить качественную работу специалистов организации по подготовке ответов на обращение граждан, поступающих по электронной почте организации или с помощью электронных серверов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями законодательства. Усилить контроль за правильностью регистрации указанных обращений и подготовкой ответов в утверждённые законодательством сроки	0.5 баллов по показателю 2 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	Постоянно, в течение года	Директор Напалкова А.А.	выполнено	По электронной почте, на официальном сайте учреждения обращения граждан не поступали На базе учреждения проведена техническая учёба по обеспечению качественной работы специалистов организации по подготовке ответов на обращение граждан (приняло участие 6 чел.)
3.	Усилить работу по информированности клиентов организации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворённости граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации путём: 1. Размещения информации на официальном сайте, на странице «Вконтакте»; 2. Распространения буклетов, памяток;	0.91 балл по показателю 3 п. 7 Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе	Постоянно, в течение года	Специалисты	выполнено	На официальном сайте размещена информация о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворённости граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. На странице «Вконтакте»

	3. Размещения информации на стендах учреждения;	организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных и услуг, от общего числа опрошенных				<p>информация не размещена. Распространены буклеты: «Социальные услуги» «Социально-педагогические услуги» «Социально-психологические услуги» (кол-во распространённого материала 40 шт.)</p> <p>На стенде в учреждении размещена информация о: 1. предоставлении социального обслуживания; 2. права получателей социальных услуг; 3. перечень предоставления социальных услуг; 4. индивидуальная программа предоставления социальных услуг;</p>
4.	Продолжить работу по обеспечению доступности организации и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе продолжить работу по оборудованию прилегающей к организации территории, санитарно – гигиенических помещений с учетом требований доступности для	3 балла по показателю 4 п. 1 - Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе	Постоянно, в течение года	Директор учреждения	выполнено частично	Приобретён съёмный пандус, имеется звуковая кнопка вызова, знаки и указатели для слабовидящих и звуковые сигналы для слабослышащих. Установлены поручни

	<p>маломобильных получателей услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Асфальтирование пешеходной дорожки 20 м; 2. Расширение дверных проёмов с заменой дверного блока; 3. Ремонтные работы в санитарной комнате; 4. Установка звукового маяка для слабовидящих и незрячих; 	<p>детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.</p> <p>0,5 баллов по показателю 4 п.1.1 Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учётом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).</p> <p>1 балл по показателю 4 п. 1.2 Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения</p> <p>0,5 баллов по показателю 4 п.1.3 наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения</p> <p>1 балл по показателю 4 п.1.4 наличие в помещении организации социального</p>				<p>для инвалидов в умывальной комнате и туалетных помещениях. Запланированные мероприятия будут выполнены с 01.08.2018 г. по 2020 г.</p>
--	--	--	--	--	--	--

		обслуживания видео-аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения				
5.	<p>Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений организации и территории, на которой она расположена.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Замена деревянных штакетников на металлические ограждения; 2. Асфальтирование пешеходной дорожки 20 м.; 3. Ремонт входной площадки в учреждение; 4. Расширение дверных проёмов с заменой дверного блока; 5. Ремонтные работы в санитарной комнате; 	<p>0,91 баллов по показателю II п. 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>	Постоянно, в течение года	Директор Напалкова А.А.	выполняется	<p>Передняя часть фасада учреждения окрашена, проводится регулярная уборка территории, помещения</p> <p>Запланированные мероприятия будут выполнены с 01.08.2018 г. по 2020 г.</p>
6.	<p>Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников организации через систему повышения квалификации и обучения (внутреннего и внешнего), особенно среди сотрудников, относящихся к основному персоналу, в обязанности которых входит оказание социальных услуг населению. Проводить на системной основе работу с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обучение на курсах повышения 	<p>0,46 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</p>	Постоянно, в течение года	Педагог-психолог	выполнено	<p>1.Прошли повышение квалификации 1 чел. «Формы и методы профилактической и коррекционно-реабилитационной работы в СРЦН»</p> <p>Техническое обучение на базе учреждения – 7 чел.; приняли участие в вебинарах - 4 чел.; проведено педагогических советов на базе учреждения – 2 ед., приняли участие 11</p>

	<p>квалификации;</p> <p>2. Организация тематических учёб среди специалистов учреждения;</p> <p>3. Организация психологических тренингов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тренинг «Ваш творческий потенциал» - диагностика уровня эмоционального выгорания сотрудников и проведение профилактических мероприятий 	<p>деятельности за последние три года от общего числа работников</p>				<p>чел., обучение по оказанию первой медицинской помощи – 14 чел.</p> <p>Методобъединение психологов – 1 чел.</p> <p>2. Проведено 2 психологических тренинга по профилактике эмоционального выгорания – 9 чел.;</p> <p>3. Проведена диагностика эмоционального выгорания сотрудников (не выявлено).</p> <p>Проведён тренинг «Ваш творческий потенциал» - 11 чел.</p>
7.	<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> <ul style="list-style-type: none"> 1. Публикации в СМИ; 2. Размещение информации об учреждении, о проведённых мероприятиях на официальном сайте учреждения, в «Контакте»; 	<p>0,86 баллов по показателю V п.1 доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Специалисты</p>	<p>выполнено</p>	<p>Разработаны 3 буклета на тему по освещению деятельности учреждения: «Дом счастья», «Социально-педагогические услуги», «Дом в котором мы живём». Распространены среди населения в количестве 40 единиц</p> <p>Размещено на странице</p>

	<p>3. Информирование населения о работе учреждения путём социальной рекламы, распространением буклетов, памяток, листовок, проведением «дней открытых дверей»;</p> <p>4. При посещении воспитанников в учреждении, проведение экскурсии для законных представителей</p>					<p>«Вконтакте» о проведённых мероприятиях 17 статей;</p> <p>Размещена информация в районной газете – 3 статьи;</p> <p>При посещении воспитанников в учреждении для родителей (законных представителей) проводятся экскурсии по учреждению</p>
8.	<p>Усилить работу по повышению удовлетворенности клиентов организации условиями пребывания, в том числе путем улучшения материально – технического оснащения организации, качества питания и формирования графика посещения родственниками с учетом пожеланий проживающих и родственников.</p> <p>1. Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии жилых помещений;</p> <p>2. Обеспечить качество питания в соответствии с утверждёнными нормативами;</p> <p>3. Провести анализ и при необходимости внести изменения в график посещения учреждения родственниками</p>	<p>0,93 балла по показателю II п.2 - доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворённых:</p> <p>п. 2.3. – 0,91 балл – питанием;</p> <p>п. 2.7. – 0,40 оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;</p> <p>п. 2.9. – 0,97 баллов графиком посещений родственниками в организации</p>	Постоянно, в течение года	Директор Напалкова А.А.	выполнено	<p>Скорректирован график посещения воспитанников родственниками, учтены пожелания проживающих.</p> <p>Материально-техническое оснащение:</p> <p>1. По технологии «Детство без слёз» (ноутбук, стол и стульчик, ширма, мягкий инвентарь);</p> <p>2. Оказана благотворительная помощь - моноблок.</p> <p>Проводится опрос получателей соц. услуг</p>

		социального обслуживания;				<p>по удовлетворённости клиентов организации улучшения качества питания, качество питания соответствует утверждённым нормативам.</p> <p>Систематический контроль за благоустройством и содержанием территории и здания помещений в учреждении;</p> <p>Проведён косметический ремонт игровой комнаты, кабинетов специалистов, комнаты для занятий дошкольников и др. помещения</p>
9.	Привлекать добровольцев (волонтеров) и социально – ориентированных некоммерческих организаций для организации мероприятий и предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг.	2 балла по показателю VI п. 1 привлечение к проведению мероприятий группового характера волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и благотворителей, спонсоров;	Постоянно, в течение года	Социальный педагог, педагог-психолог, воспитатели	выполнено	<p>Добровольцами проведено 3 мероприятия – приняли участие 16 чел.,</p> <p>При администрации п. Кебаньёль существует волонтерское движение «Совет молодежи» (проведено 1 мероприятие – приняли</p>

		<p>п. 1.2. – 0 баллов проведение мероприятий с привлечением социально ориентированных некоммерческих организаций;</p> <p>п. 2 – 1 балл привлечение к оказанию социальных услуг волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и благотворителей, спонсоров;</p> <p>п. 2.1. – 0 баллов оказание социальных услуг с привлечением волонтеров;</p> <p>п. 2.2. – 0 баллов оказание социальных услуг с привлечением социально ориентированных некоммерческих организаций;</p>				участие 11 чел.)
10.	Активизировать деятельность организации по разработке и внедрению инновационных социальных технологий, социальных проектов, участию в грантовых конкурсах по различным направлениям деятельности, в том числе с привлечением некоммерческих	0,5 баллов по показателю VII п. 1 количество реализуемых проектов, грантов, мероприятий государственных программ, софинансируемых из	Постоянно, в течение года	Педагог-психолог	выполнено	В настоящее время на базе учреждения разработана программа реабилитации и коррекции поведения детей, проявляющих насилие по отношению к другим детям «Стоп –

	организаций на условиях договоров о социальном партнерстве; изучать опыт работы аналогичных организаций отрасли.	внебюджетных источников; 0,5 баллов по показателю VII п. 2 количество организуемых организацией проектов, грантов, мероприятий, государственных программ, финансируемых из бюджета Республики Коми				насилие». Программа отправлена для участия в конкурсе. Разработана и отправлена на конкурс программа «Сенсорная реинтеграция»
11.	Повышать информационную открытость организации путем публикаций в республиканских печатных и электронных средствах массовой информации (об оказываемых услугах, применяемых технологиях социального обслуживания, инновациях, лучших сотрудниках и пр.).	2,9 баллов по показателю I п.1 полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет»)	Постоянно, в течение года	Соц. педагог, воспитатели, педагог-психолог	выполнено	В сети «Интернет» и в районной газете регулярно освещаются мероприятия, проводимые в учреждении, применяемые технологии. Так же информация о предоставляемых услугах размещена на стенде в учреждении.
12.	Усилить контроль за качеством размещенной информации на	Предложение общественного совета	До 01.01.2018 г.	Соц. педагог Кузнецова	выполнено	Информация по Руководству качества и

	официальном сайте учреждения: - разместить Руководство по качеству; -разместить итоги деятельности попечительского совета за 2015 – 2016 г.г.			М.И.		об итогах деятельности попечительского совета за 2015-2016 г.г. размещена на официальном сайте учреждения.
13.	Активизировать работу по повышению роли и статуса учреждения в работе по профилактике безнадзорности и социального сиротства несовершеннолетних в районе. Взаимодействие с администрациями сельских и поселковых советов, отделом опеки по вопросам выявления социального неблагополучия семей.	Предложение общественного совета	До 01.01.2018 г	Директор Напалкова А.А. Специалист по соц. работе Агиева О.О.	выполнено	Учреждение взаимодействует с субъектами профилактики, с администрациями сельских поселений, с ГпДН ОМВД по Усть-Куломскому району, с Центром социальной защиты населения, с отделением социальной помощи семье и детям и др. Так же учреждение принимает участие в межведомственном социальном консилиуме, участвует в заседании комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.
14.	Оснащение кабинета психолога комплексом оборудования: -приобретение сенсорной комнаты (или её элементов)	Предложение общественного совета	При выделении финансирования	Директор Напалкова А.А.	Выполняется	Разработана и отправлена на конкурс программа «Сенсорная реинтеграция» для реализации которой, указан комплекс необходимого сенсорного оборудования

15.	Усилить контроль по выполнению коечной мощности в учреждении	Предложение общественного совета	Постоянно, в течение года	Директор Напалкова А.А.	Выполняется	В данном направлении ведётся работа
-----	--	----------------------------------	---------------------------	-------------------------------	-------------	-------------------------------------

Директор ГКУ РК «СРЦН Усть-Куломского района»



А. А. Напалкова