

Информация об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания
Республики Коми
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)
в 2017 году.

Наименование организации социального обслуживания: Государственное казенное учреждение Республики Коми
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воркуты»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Активизация работы по размещению на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") информации об учреждении: 1.обеспечить 100% соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»);	0,9 балла по показателю 1 пп. 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. N№442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в	Постоянно, в течение года	Мякушина М.А.	выполнено	1.Обеспечивается 100% соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»);

	<p>2.обеспечить обновление нормативной документации учреждения, с учетом полноты и актуальности;</p> <p>3.разместить «Руководство по качеству», утвержденное в организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства).</p>	<p>Российской Федерации" 0,55 балла по показателю 1 п.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>Предложение Общественного совета</p>	постоянно	<p>Мякушина М.А. Араниди О.С.</p> <p>Мякушина М.А.</p>	<p>выполнено</p> <p>выполнено</p>	<p>2.Своевременно обеспечивается обновление нормативной документации учреждения, с учетом полноты и актуальности;</p> <p>3. Руководству по качеству актуализировано и размещено на сайте учреждения</p>
2	<p>Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет» в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных способов ее подачи.</p>	<p>0 баллов по показателю 1 пп. 6.1 «в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания»</p> <p>0,5 балла по показателю 1 пп. 6.2 «на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"»</p>	Январь 2016г.	Мякушина М.А.	выполнено	<p>Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещена на информационном стенде, а также на официальном сайте учреждения во вкладке «справочная информация» в разделе «об учреждении»</p>
3	Продолжить работу по	0,61 по показателю II п.2	Постоянно, по	Мощенко Т.Б.	выполнено	в январе 2017г. проведены

	<p>благоустройству и доступности территории и помещений учреждения для получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг): установка пандуса входной группы.</p>	<p>«Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных»</p>	<p>мере поступления финансирования декабрь 2016г. - январь 2017г.</p>	<p>Сингаевская Н.А.</p>		<p>работы по установке пандуса входной группы Учреждения</p>
4	<p>Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений учреждения и территории, на которой она расположена, в т.ч. обеспечить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. контроль за санитарным состоянием территории и помещений учреждения; 2. контроль за благоустройством и содержанием территории и здания и помещений учреждения. 	<p>0,70 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>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мощенко Т.Б. Сингаевская Н.А.</p>	<p>выполнено</p>	<p>Сотрудниками организации производится контроль за благоустройством и содержанием территории и помещений учреждения, в том числе за санитарным состоянием.</p>
5	<p>Обеспечить на высоком уровне (более 90%) удовлетворенность получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения; Усилить работу по соблюдению сотрудниками этики социального работника</p>	<p>0,89 по показателю IV п.1 «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мощенко Т.Б. Мякушина М.А.</p>	<p>выполнено</p>	<p>Ознакомление работников с регламентирующими документами учреждения: правилами внутреннего трудового распорядка ГКУ РК «СРЦН г. Воркуты», «Кодексом этики и служебного поведения», должностными инструкциями специалистов, анкетирование получателей социальных услуг. Отсутствие жалоб в Книге</p>

						отзывов и предложений учреждения, 14 благодарностей от воспитанников и их родителей/законных представителей.
6	<p>Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников организации через систему повышения квалификации и обучения: организация педагогических Советов, педагогических консилиумов, участие в вебинарах и круглых столах по профилю работы. Проведение на системной основе работы с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.</p>	<p>0,93 по показателю IV п.2 «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» 0,43 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>	Постоянно, в течение года	Мощенко Т.Б. Мякушина М.А. Араниди О.С.	выполнено	<p>1. Прошли повышение квалификации 16 чел. (внешнее). 2. Проведено педагогических советов на базе СРЦН – 5 ед., принял участие 44 чел. 3. 26 сотрудников Учреждения приняли участие в 8 онлайн-вебинарах по повышению своей квалификации. Проведен тренинг по профилактике эмоционального выгорания в количестве 12 занятий, приняло участие 11 специалистов.</p>

		работников»				
7	<p>Продолжить работу над созданием позитивного имиджа учреждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> освещение в СМИ и сайте учреждения проведенных мероприятий: культурно-массовых, праздничных, ознакомительных, консультативных; активное внедрение инновационных технологий социально-реабилитационного процесса несовершеннолетних воспитанников; информирование получателей социальных услуг о социальных услугах учреждения путем социальной рекламы, распространением буклетов/листовок, проведением «дней открытых дверей» 	<p>0,75 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>0,98 по показателю V п.5 «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных»</p>	Постоянно, в течение года	Мякушина М.А. Араниди О.С. Уварова О.Н. воспитатели	<p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p>	<ol style="list-style-type: none"> Все мероприятия, проводимые в учреждении освещаются на официальном сайте в сети «Интернет», а также на странице в социальной сети «Вконтакте»; в учреждении внедрены следующие инновационные технологии социально-реабилитационного процесса несовершеннолетних воспитанников: <ul style="list-style-type: none"> технология по профилактике и предотвращению жестокого обращения с несовершеннолетними, оптимизации детско-родительских отношений «Ремень – брюкам, разговор – ребенку»; профилактика употребления ПАВ «Миф и реальность». С целью информирования получателей социальных услуг о социальных услугах учреждения распространены следующие буклеты: <ul style="list-style-type: none"> профилактика ПАВ – 250 шт.; детско/родительские отношения – 450 шт.;

						<p>-информация об услугах учреждения – 250 шт.:</p> <p>-социальная реклама на сайте учреждения – 7 ед.</p> <p>Обновлены информационные стенды учреждения.</p>
8	<p>Обеспечение удовлетворенности получателей социальных услуг условиями предоставления социальных услуг:</p> <p>1. Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии жилых помещений.</p> <p>2. Продолжить работу по обеспечению учреждения необходимым оборудованием, мебелью.</p> <p>3. Обеспечить качество питания в соответствии с утвержденными нормативами.</p> <p>4. Организовать работу по предоставлению услуг парикмахера.</p> <p>5. Продолжать работу по повышению уровня конфиденциальности предоставления социальных услуг</p> <p>6. Провести анализ и при необходимости внести изменения в график посещения учреждения родственниками.</p>	<p>0,86 по показателю V п.2 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p> <p>0,84 по показателю V пп.2.1 «жилым помещением»;</p> <p>0,91 по показателю V пп.2.2 «наличием оборудования для предоставления социальных услуг»;</p> <p>0,73 по показателю V пп.2.3 «питанием»;</p> <p>0,98 по показателю V пп.2.4 «мебелью, мягким инвентарем»</p> <p>0,89 по показателю V пп.2.5 «предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг»;</p> <p>0,59 по показателю V пп.2.11 «графиком</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мощенко Т.Б. Мякушина М.А. Араниди О.С. Сингаевская Н.А.</p>	<p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p>	<p>1. Проведена работа по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии жилых помещений: ремонт коридора центрального входа, косметический ремонт моечной.</p> <p>2. Ведется работа по обеспечению учреждения необходимым оборудованием, мебелью. В 2017г. из Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, учреждению выделено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диван 3-местный – 1 шт.; - стол складной – 1 шт.; - детское малое складное кресло «Трансформер – М» - 3 шт.; - колонки – 3 комп.; - микрофоны с наушниками – 3 шт.; - интерактивная световая панель «Разноцветная гроза – И» 1 шт.; - прибор для создания успокаивающего эффекта модель «Солнечный 100» - 1 шт.; - детское панно «Кривое зеркало», набор для песочной

	<p>7. Усилить контроль за оперативностью решения вопросов связанных с предоставлением социальных услуг.</p>	<p>посещений родственниками в организации социального обслуживания»; 0,59 по показателю V пп.2.13 «оперативностью решения вопросов»</p>			<p>выполнено</p>	<p>терапии -1 шт.; - ноутбук -1шт. 3. Качество питания в соответствии с утвержденными нормативами осуществляется через разработанное учреждением 14-недельное меню. 4. Организована работа по предоставлению услуг парикмахера. 5. Строгое соблюдение конфиденциальности предоставления социальных услуг. 6. Внесены изменения в график посещения учреждения родственниками с учетом учебного и свободного времени воспитанников учреждения 7. Усилена работа по контролю за оперативностью решения вопросов связанных с предоставлением социальных услуг. В учреждении имеется журнал регистрации обращений граждан.</p>
9	<p>Повысить качество проводимых мероприятий в учреждении, имеющих групповой характер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оздоровительных; - праздничных; - досуговых; - обучающих. 	<p>0,91 по показателю V п.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных,</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мякушина М.А. Уварова О.Н.</p>	<p>выполнено</p>	<p>Проведена диспансеризация – 22 воспитанников. Проведено: -праздничных мероприятий.-15 - досуговых – 26 - выезд на турбазу – 4 - обучающих – 32 При проведении мероприятий</p>

	Применять инновационные и мультимедийные технологии.	досуговых), от общего числа опрошенных»				активно применяются инновационные и мультимедийные технологии: - физическому развитию – «Визуализированная физкультура»; - развитие детского творчества «Скрапбукинг»; с использование мультимедиа: - профилактика детского травматизма и ОБЖ «Безопасная улица»
10	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 года	Мякушина М.А. Араниди О.С. воспитатели	выполнено	Проведен повторный опрос получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг с целью получения итоговых результатов в динамике: из 40 опрошенных 97% - удовлетворены качеством оказания услуг.

Директор ГКУ РК «СРЦН г. Воркуты»

28.12.2017г.



Т.Б. Мощенко