

Информация об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания  
Республики Коми  
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)  
в 1 полугодии 2017 года.

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	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 Российской Федерации" 0,55 балла по показателю 1 п.7 «Доля получателей	Постоянно, в течение года  Январь 2017 г.	Мякушина М.А.	выполняется	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»); 2.Своевременно обеспечивается обновление нормативной документации учреждения, с учетом полноты и актуальности; 3. Руководству по качеству актуализировано и размещено на сайте учреждения

	<p>размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»);</p> <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>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>	<p>постоянно</p> <p>Январь 2017 г.</p>	<p>Мякушина М.А. Араниди О.С.</p> <p>Мякушина М.А.</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</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>	<p>Январь 2016г.</p>	<p>Мякушина М.А.</p>	<p>выполняется</p>	<p>Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещена на информационном стенде в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных способов ее подачи.</p>

	формате с указанием всех возможных способов ее подачи.					
3	Продолжить работу по благоустройству и доступности территории и помещений учреждения для получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг): установка пандуса входной группы.	0,61 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»	Постоянно, по мере поступления финансирования  декабрь 2016г. - январь 2017г.	Мощенко Т.Б. Сингаевская Н.А.	выполнено	в январе 2017г. проведены работы по установке пандуса входной группы Учреждения
4	Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений учреждения и территории, на которой она расположена, в т.ч. обеспечить: 1. контроль за санитарным состоянием территории и помещений учреждения; 2. контроль за благоустройством и содержанием территории и здания и помещений учреждения.	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»	Постоянно, в течение года	Мощенко Т.Б. Сингаевская Н.А.	выполняется	1. систематический контроль за санитарным состоянием территории и помещений учреждения; 2. систематический контроль за благоустройством и содержанием территории и здания и помещений учреждения.

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>выполняется</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 отзывов и предложений учреждения, 11 благодарностей от воспитанников и их родителей/законных представителей.</p>
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</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</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мощенко Т.Б. Мякушина М.А. Араниди О.С.</p>	<p>выполнено</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прошли повышение квалификации 8 чел. (внешнее).</li> <li>2. Проведено педагогических советов на базе СРЦН – 3 ед., принял участие 24 чел.</li> <li>3. 12 сотрудников Учреждения приняли участие в 4 онлайн-вебинарах по повышению своей квалификации.</li> </ol> <p>Проведен тренинг по профилактике эмоционального выгорания в количестве 7 занятий, приняло участие 6 специалистов.</p>

	<p>организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.</p>	<p>или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников»</p>				
7	<p>Продолжить работу над созданием позитивного имиджа учреждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. освещение в СМИ и сайте учреждения проведенных мероприятий: культурно-массовых, праздничных, ознакомительных, консультативных;</li> <li>2. активное внедрение инновационных технологий социально-реабилитационного процесса несовершеннолетних воспитанников;</li> <li>3. информирование получателей социальных услуг о социальных услугах учреждения путем социальной рекламы, распространением буклетов/ листовок, проведением «дней открытых дверей»</li> </ol>	<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>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мякушина М.А. Араниди О.С. Уварова О.Н. воспитатели</p>	<p>выполняется</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. освещение на сайте учреждения проведенных мероприятий: культурно-массовых, праздничных, ознакомительных;</li> <li>2. активное внедрение инновационных технологий социально-реабилитационного процесса несовершеннолетних воспитанников: <ul style="list-style-type: none"> <li>- профилактика и предотвращению жестокого обращения с несовершеннолетними, оптимизации детско-родительских отношений «Ремень – брюкам, разговор – ребенку»;</li> <li>- профилактика употребления ПАВ «Миф и реальность».</li> </ul> </li> <li>3. распространено буклетов/ листовок <ul style="list-style-type: none"> <li>-профилактика ПАВ – 150 шт.;</li> <li>-детско/родительские отношения – 300 шт.;</li> </ul> </li> </ol>

						-информация об услугах учреждения – 150 шт.: -социальная реклама на сайте учреждения – 4 ед. Обновлены информационные стенды учреждения.
8	<p>Обеспечение удовлетворенности получателей социальных услуг условиями предоставления социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии жилых помещений.</li> <li>2. Продолжить работу по обеспечению учреждения необходимым оборудованием, мебелью.</li> <li>3. Обеспечить качество питания в соответствии с утвержденными нормативами.</li> <li>4. Организовать работу по предоставлению услуг парикмахера.</li> <li>5. Продолжать работу по повышению уровня конфиденциальности предоставления социальных услуг</li> <li>6. Провести анализ и</li> </ol>	<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 посещения родственниками в организации социального обслуживания»;</p> <p>0,59 по показателю V пп.2.13 «оперативностью решения вопросов»</p>	Постоянно, в течение года	Мощенко Т.Б. Мякушина М.А. Араниди О.С. Сингаевская Н.А.	выполняется	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведена работа по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии жилых помещений: ремонт коридора центрального входа, косметический ремонт моечной.</li> <li>2. Ведется работа по обеспечению учреждения необходимым оборудованием, мебелью. Направлено</li> <li>3. Качество питания в соответствии с утвержденными нормативами осуществляется через разработанное учреждением 14-недельное меню.</li> <li>4. Организована работа по предоставлению услуг парикмахера.</li> <li>5. Строгое соблюдение конфиденциальности предоставления социальных услуг.</li> <li>6. Внесены изменения в график посещения учреждения родственниками с учетом учебного и свободного времени воспитанников</li> </ol>

	<p>при необходимости внести изменения в график посещения учреждения родственниками.</p> <p>7. Усилить контроль за оперативностью решения вопросов связанных с предоставлением социальных услуг.</p>					<p>учреждения</p> <p>7. Продолжается работа по контролю за оперативностью решения вопросов связанных с предоставлением социальных услуг.</p>
9	<p>Повысить качество проводимых мероприятий в учреждении, имеющих групповой характер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оздоровительных;</li> <li>- праздничных;</li> <li>- досуговых;</li> <li>- обучающих.</li> </ul> <p>Применять инновационные и мультимедийные технологии.</p>	<p>0,91 по показателю V п.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Мякушина М.А. Уварова О.Н.</p>	<p>выполнено</p>	<p>Проведена диспансеризация – 11 воспитанников.</p> <p>Проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-праздничных мероприятий.-10</li> <li>- досуговых – 14</li> <li>- выезд на турбазу – 2</li> <li>- обучающих – 17</li> </ul> <p>При проведении мероприятий активно применяются инновационные и мультимедийные технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- физическому развитию – «Визуализированная физкультура»;</li> <li>- развитие детского творчества «Скрапбукинг»;</li> </ul> <p>с использование мультимедиа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профилактика детского травматизма и ОБЖ «Безопасная улица»</li> </ul>

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	выполняется	Подготовлены анкеты для проведения повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг с целью получения итоговых результатов в динамике
----	--	--	--------------------------	--	-------------	--

Директор ГКУ РК «СРЦН г. Воркуты»

23.06.2017г.



Т.Б. Мощенко