


  
**Утверждаю**  
 И. о. директора ГКУ РК «СРЦН г. Инты»  
 В.В.Агаркова  
 « 18 » апреля 2017 г.

**План мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания РК**  
**(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией) на 2017 год**  
**За 1 полугодие 2017г.**

**Государственное казенное учреждение Республики Коми**  
**«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Инты»**

№ 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 учреждения, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»)	Результат НОК по показателю (Раздел 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"...» - 0,9 балла	Январь 2017 г., далее поддержание в актуальном состоянии постоянно	директор социальный педагог	<b>Выполняется</b>	На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещена информация о деятельности учреждения
2	Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения	Результат НОК по показателю (Раздел IV) п.3 «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала),	постоянно	директор	<b>Выполнено</b>	1. январь 2017г. - проведено общее собрание коллектива (отчет о работе за 2016г., нормативно-правовые документы)- присутствовало

(внутреннего и внешнего): -проведение техучеб по нормативно-правовым актам; -участие в он-лайн семинарах, проводимых ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»; - обучение сотрудников по направлениям: «Сестринское дело в педиатрии»; «Организация процесса реабилитации детей в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних» - организация обучения специалистов и повышение квалификации в других формах обучения в соответствии с отдельным планом	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» - 0,21 балла	Ежеквартально  при формировании групп  апрель  ноябрь  в течение года	медицинская сестра  воспитатель  директор	22 чел. 2. февраль, май - проведено 2 техучебы по нормативно-правовым документам – присутствовало 18 чел., 14 чел. 3. май - проведен педагогический совет (формы заполнения документов при поступлении и убытии н/л, оформление документов при самовольном уходе н/л) – присутствовало 12 чел. 4. Участие в онлайн-семинарах Семинары проведены специалистами ГБУ РК «РЦРСТ» - 2 сотрудника Центра (февраль, апрель) 5. Проведено 2 методических объединения на базе СРЦН – присутствовало 24 чел. 6. Прошли обучение и повышение квалификации 3 сотрудника - медсестра (сестринское дело в педиатрии, охрана здоровья детей и подростков)-февраль - педагог-психолог (обучение по решению задач в области ГО, ЧС и ПБ) – апрель - соц.педагог (противодействие экстремизму и терроризму) -май
---	---	---	---	---

3	Разместить «Руководство по качеству» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства)	Предложение Общественного совета	январь-февраль	директор	<b>Выполнено</b>	Размещено на сайте
4	Разместить на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Результат НОК по показателю (Раздел 1) п.6.2 «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"» - 0,5 балла (Раздел 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» - 0,93 балла	январь	директор	<b>Выполнено</b>	Размещено на сайте
5	Продолжить проведение информационно-разъяснительной работы	Результат НОК по показателю (Раздел V) п.1 «Доля	постоянно	директор, социальный педагог,	<b>Выполняется</b>	На стендах имеется информация о работе учреждения, о перечне и

	с получателями социальных услуг (родственниками) о перечне и порядке предоставления социальных услуг, о работе организации социального обслуживания	получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» - 0,97 (Раздел V) п.5 «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных» - 0,90 балла		специалист по социальной работе		порядке предоставления социальных услуг. Так же есть информация о графике работы специалистов и о графике посещения воспитанников Центра.
6	Продолжить работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений в учреждении в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Осуществление должностными лицами в пределах своей компетенции работы по рассмотрению обращений, анализу содержания поступающих обращений и своевременному ответу по существу поставленных в обращении вопросов.	Результат НОК по показателю (Раздел I) п. 4.1. «доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков» - 0,5 балла. (Раздел 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» - 0 баллов.	постоянно	директор, социальный педагог, специалист по социальной работе	<b>Выполняется</b>	Обращение граждан осуществляется путем личного общения. При поступлении несовершеннолетних в Центр регистрация обращения осуществляется оформлением необходимых документов: заявление на получение госуслуги, распоряжение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, приказ о поступлении несовершеннолетнего в учреждение. В работу организации внедряются способы обращений граждан с помощью электронных

						сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет"
7	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	Предложение Общественного совета	Июль - октябрь 2017 года	директор, социальный педагог, педагог-психолог	<b>Выполняется</b>	С января по май 2017г. проведено анкетирование 12 чел. (поступление несовершеннолетних по заявлению законных представителей, по ходатайству сектора опеки и попечительства). Далее будет проводиться анкетирование при убытии несовершеннолетних из Центра на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг.