

Утверждаю
Директор ГБУ РК «ЦСАЛ БОМЖ г. Сыктывкара»
_____ А.А. Елагин

« ____ » _____ 2018 г.

Приложение к Приказу
ГБУ РК «ЦСАЛ БОМЖ
г.Сыктывкара»
№ 62 от 12.10.2017 г.

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: ГБУ РК «Центр социальной адаптации для лиц без
определенного места жительства и занятий г.Сыктывкара»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Обеспечить качественную работу специалистов организации по подготовке	0,5 балла по показателю I п.4 «Результативность обращений при	Постоянно, в течение	Панасенкова М.П. Специалист по	-Работа по обращениям граждан систематизирована; - 20.06.2018 г. специалист	выполнено .

	<p>ответов на обращения граждан, поступающих по электронной почте организации или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями законодательства, усилить контроль за правильностью регистрации указанных обращений и подготовкой ответов в утвержденные законодательством сроки.</p> <p>Организовать прохождение стажировки ответственного специалиста по данному направлению на базе ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий».</p>	<p>использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации»</p>	года	социальной работе	<p>прошел обучение на базе ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» по ответам на обращения граждан поступающих по электронной почте организации или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями законодательства.</p> <p>Жалоб и нарушений не было.</p>	
2	<p>Усилить работу по информированию клиентов организации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о</p>	<p>0,68 балла по показателю I п.7 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте</p>	Постоянно, в течение года	<p>Елагин А.А. Директор Ветошкина Е.Г. Заведующий отделением социальной реабилитации Усикова В.В</p>	<p>Специалистами отделения ночного пребывания -разработан буклет «Вредные привычки» (2 кв.), -«О вреде алкоголя» (3 кв.); - организован ежеквартальный выпуск «Информационного вестника» (1 кв., 2 кв.,3 кв.); - на официальном сайте учреждения вся информация о</p>	выполнено

	<p>работе организации путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения тематических встреч с руководством учреждения; - разработки раздаточного материала; - организовать выпуск информационного ежеквартального вестника. 	<p>организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных»</p>		<p>Заведующий отделением ночного пребывания</p>	<p>деятельности организации размещается в установленные сроки с последующей актуализацией;</p> <ul style="list-style-type: none"> -информационные буклеты и брошюры о деятельности учреждения раздаются в общественные организации города (ЦСЗН г. Сыктывкара, ж/д вокзал, ЦЗН г. Сыктывкара), а также при выходах специалистов в рамках социальных патронажей; -систематически обновляется информация для получателей социальных услуг размещенная на стендах, находящихся в отделениях учреждения. 	
3	<p>Организовать работу по обеспечению доступности организации и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в рамках реализации программы «Доступная среда»: оборудование прилегающей к организации территории, входных зон, санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>0,5 балла по показателю II п.1 «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг»</p>	<p>1-2 квартал 2018 г.</p>	<p>Елагин А.А. Директор</p>	<ul style="list-style-type: none"> -установлена кнопка вызова (видеодомофон) и поручень в приемной для маломобильных групп граждан в отделении социальной реабилитации; - сделан письменный запрос в Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Коми о необходимости выделения дополнительных денежных средств на установку и размещение видео-, 	<p>Частично выполнено</p>

					<p>аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения. Согласно государственной программе «Доступная среда на 2016-2022» запланировано в отделении социальной реабилитации приобретение технических средств адаптации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка мнемосхемы, -вывеска по Брайлю. <p>В рамках обеспечения системы оповещения о чрезвычайных ситуациях и эвакуации с учетом особенностей восприятия, запланирована установка комплексной системы информации и сигнализации, а также приобретение переносной индукционной петли.</p>	
4	<p>Принять меры по укомплектованию организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - укомплектования вакантной ставки специалиста по социальной работе; - укомплектования вакантной ставки дезинфектора. 	<p>0,91 балла по показателю II п.4 «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»</p>	1 кв. 2018 г.	<p>Елагин А.А. Директор</p> <p>Фаут А.Б. Специалист по социальной работе</p>	<p>-вакантная ставка дезинфектора укомплектована;</p> <p>-проводится работа по подбору специалиста по социальной работе (в срок до сентября текущего года). В настоящее время данная вакансия размещена на сайте Центра занятости населения г. Сыктывкара.</p>	Частично выполнено

5	<p>Организовать работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой она расположена путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения ремонтных работ в помещении отделения ночного пребывания. 	<p>0,45 балла 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>4 кв. 2017 г.</p>	<p>Усикова В.В. Заведующий отделением ночного пребывания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - сделан текущий ремонт помещений: отремонтированы душевые, спальни, комната отдыха, коридор (октябрь 2017г.); - постоянно проводится работа по благоустройству территории с привлечением граждан, получающих социальные услуги; - силами сотрудников Центра поддерживается в надлежащем состоянии помещений Центра. 	<p>выполнено</p>
6	<p>Возобновить 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 путем:</p>	<p>0,18 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 работников»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Ветошкина Е.Г. Заведующий отделением социальной реабилитации Психолог</p>	<ul style="list-style-type: none"> - работа по повышению квалификации и обучению сотрудников организации, а также по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания», проводится систематически; <u>проведены обучения:</u> - 2017 г.-по охране труда (2 специалиста), <u>по пожарной безопасности</u> (3 специалиста); - по направлению кадровое делопроизводство и юриспруденция на семинарах и тренингах Консультант+ (2 сотрудника), - 2018 г.-по направлению антитеррористическая 	<p>выполнено</p>

	<p>- участия специалистов по социальной работе в семинарах, курсах повышения квалификации;</p> <p>- организации методических занятий на базе Учреждения;</p> <p>- организации «тематических встреч» с привлечением субъектов взаимодействия (встреча со специалистами МВД, УФСИН, ЦЗН г.Сыктывкара и др.)</p> <p>- проведения психологических тренингов и групповой работы психолога с сотрудниками учреждения.</p>				<p><u>безопасность</u> (2 сотрудника),</p> <p>- <u>по направлению кадровое делопроизводство</u> на семинарах и тренингах</p> <p>Консультант+ (2 сотрудника);</p> <p>- <u>по охране труда</u> (3 сотрудника);</p> <p>- при участии специалистов-психологов ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» проводился мастер- класс по профилактике эмоционального выгорания сотрудников Центра (участвовали 11 сотрудников ГБУ РК «ЦСАЛ БОМЖ г. Сыктывкара);</p> <p>- проведена плановая аттестация сотрудников (2 администратора отделения ночного пребывания и 3 специалиста по социальной работе отделения социальной реабилитации);</p> <p>- ежеквартально, в рамках межведомственного взаимодействия, проводятся рабочие встречи сотрудников учреждения с представителями УФСИН, ЦЗН г. Сыктывкара, сотрудников здравоохранения и МВД;</p> <p>- еженедельно в отделении ночного пребывания сотрудники</p>	
--	---	--	--	--	--	--

					ППС и участковые полиции УВД г. Сыктывкара проводят профилактические беседы с гражданами, получающими социальные услуги.	
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 путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации выезда руководителя учреждения в ГБУ РК «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий города Ухты», с ознакомительной целью, а также с целью обмена опытом; - изучения опыта деятельности аналогичных учреждений и некоммерческих организаций Российской Федерации 	<p>0,53 балла 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>Постоянно, в течение года</p>	<p>А.А. Елагин Директор Заведующие отделениями</p>	<p>- в мае 2018 года организован выезд руководителя учреждения в ГБУ РК «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий города Ухты», с ознакомительной целью, а также с целью обмена опытом;</p> <p>- осенью планируется выезд руководителя в г. Санкт-Петербург для ознакомления с деятельностью благотворительной общественной организации Ночлежка;</p> <p>- систематически проводится изучение опыта деятельности аналогичных учреждений и некоммерческих организаций Российской Федерации (Краевой кризисный центр для мужчин г. Алтай, Некоммерческое партнерство</p>	<p>выполнено</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - привлечения средств массовой информации с целью освещения деятельности учреждения - привлечение волонтеров (из числа бывших получателей услуг) с целью мотивирования к изменению качества жизни граждан. 				<p>«Бюро по трудоустройству лиц попавших в экстремальную жизненную ситуацию» г. Екатеринбург);</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематически проводятся рабочие встречи с сотрудниками ГУФСИН, ЦЗН, ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»; - граждане из числа бывших получателей услуг еженедельно проводят встречи с клиентами Центра (Новая жизнь- горячее питание) 	
8	<p>Усилить работу по повышению удовлетворенности клиентов организации условиями пребывания, в том числе путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - укрепления материально-технической базы учреждения; - разработки технологии по работе с целевой категорией получателей услуг и др. 	<p>0,84 балла по показателю V п.2</p> <p>«Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>А.А. Елагин Директор Усикова В.В. Заведующий отделением ночного пребывания, Ветошкина Е.Г. Заведующий отделением социальной реабилитации</p>	<ul style="list-style-type: none"> -разработана технология работы с молодыми осужденными «Светлое будущее»; Цель технологии: изучение проблем освобожденных от наказания и условий, способствующих их возвращению к нормальной социальной жизни, а также изучение основных аспектов социальной работы с данной категорией граждан (клиентов). - разработка технологии по работе с БОМЖиЗ планируется до конца текущего года; - разработан алгоритм оказания срочных социальных услуг. - проведен ремонт системы 	<p>Частично выполнено</p>

					<p>видеонаблюдения в отделении ночного пребывания;</p> <p>-проводятся акции по оказанию адресной помощи лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, с участием представителей ЦЗН г. Сыктывкара, и сотрудников здравоохранения (содействие в восстановлении документов, гуманитарная помощь, вакцинация);</p> <p>-ежемесячно проводится мониторинг удовлетворенности среди граждан являющимися получателями социальных услуг.</p>	
9	<p>Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - увеличения количества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер; - привлечения специалистов здравоохранения, пенсионного фонда, участковых уполномоченных для участия в данных мероприятиях. 	<p>0,53 балла по показателю V п.3</p> <p>«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>Ветошкина Е.Г. Заведующий отделением социальной реабилитации</p> <p>Досташиева О.А. Специалист по социальной работе</p>	<p>-ко всем социально- значимым датам специалистами проводятся групповые мероприятия;</p> <p>2017 г.- 15 мероприятий;</p> <p>2018 г.- 12 мероприятий (за 1 полугодие):</p> <ul style="list-style-type: none"> - культурно-досуговые, - оздоровительные (вакцинация), - информационно-разъяснительные формирующие положительное отношение к здоровому образу жизни. - еженедельно в отделении 	<p>выполняется</p>

					ночного пребывания сотрудники ППС и участковые полиции УМВД проводят проф. беседы; - участие специалистов-медиков и сотрудников ЦЗН г. Сыктывкара в проведении групповых мероприятий на базе отделения ночного пребывания.	
10	Продолжить работу по привлечению волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров для организации мероприятий и предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.	<p>2,5 балла по показателю VI п. 1 «Привлечение к проведению мероприятий группового характера волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и благотворителей (спонсоров)»</p> <p>2 балла по показателю VI п.2 «Привлечение к оказанию социальных услуг волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и благотворителей (спонсоров)»</p>	Постоянно, в течение года	<p>Елагин А.А. Директор</p> <p>Усикова В.В. Заведующий отделением ночного пребывания,</p> <p>Ветошкина Е.Г. Заведующий отделением социальной реабилитации</p>	<p>- волонтеры, социально ориентированных некоммерческих организаций, в рамках заключенных соглашений, с целью повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан,</p> <p>- развития инновационных форм социального обслуживания граждан находящихся в трудной жизненной ситуации, реализации деятельности по привлечению внимания общественности к проблемам социального обслуживания граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, участвовали в патронажных выходах специалистов и в групповых мероприятиях;</p> <p>- заключено соглашение о волонтерской помощи с</p>	выполнено

					<p>Некоммерческими Благотворительными Фондами «Новая жизнь, «Ника», Межрегиональной благотворительной общественной организацией «Путь Преодоления», «Сыктывкарским евангелическо- лютеранским приходом Св. Иоанна Крестителя»;</p> <p>- на все мероприятия (всероссийские, республиканские, городские) специалистами проводится фандрайзинговая работа по привлечению спонсорской помощи (предметы личной гигиены, одежда, продукты питания).</p>	
11	<p>Разработать новые технологии и программы с целью повышения уровня реабилитационной работы с целевой категорией. Принять участие в грантовых конкурсах по различным направлениям деятельности, в том числе с привлечением некоммерческих организаций на условиях договоров о социальном партнерстве.</p>	<p>0 баллов по показателю VII п.1,2 «Показатели, характеризующие участие организации социального обслуживания в реализации проектов (грантов), мероприятий государственных программ»</p>	3-4 кв.2017г.	<p>Усикова В.В. Заведующий отделением ночного пребывания, Ветошкина Е.Г. Заведующий отделением социальной реабилитации</p>	<p>- разработана технология работы с молодыми осужденными «Светлое будущее»;</p> <p>Цель технологии: изучение проблем освобожденных от наказания и условий, способствующих их возвращению к нормальной социальной жизни, а также изучение основных аспектов социальной работы с данной</p>	Частично выполнено

	<p>Изучить опыт деятельности аналогичных учреждений и некоммерческих организаций Российской Федерации (в частности Санкт-Петербургской благотворительной общественной организации Ночлежка)</p>				<p>категорией граждан (клиентов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка технологии по работе с БОМЖиЗ планируется до конца текущего года; - разработан алгоритм оказания срочных социальных услуг. - осенью планируется выезд руководителя в г. Санкт-Петербург для ознакомления с деятельностью благотворительной общественной организации Ночлежка; - систематически проводится изучение опыта деятельности аналогичных учреждений и некоммерческих организаций Российской Федерации (Краевой кризисный центр для мужчин г. Алтай, Некоммерческое партнерство «Бюро по трудоустройству лиц попавших в экстремальную жизненную ситуацию» г. Екатеринбург); - 2016 г. с августа месяца - предложено вакансий по трудоустройству 50 гражданам, трудоустроилось 3 человека. воссоединились с семьей- 0 человек, устроены в дома-интернаты- 2 гражданина. 	
--	---	--	--	--	---	--

					- 2017 г. предложено вакансий по трудоустройству 315 гражданам, трудоустроилось 27 человек. Воссоединились с семьей-3 человека, Собран полный пакет документов с выделением места в дома-интернаты- 6 гражданам.	
12	Провести работу по формированию и утверждению Руководства по качеству согласно требований Национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р552497-2005г. (п.6.3) и ГОСТ Р53555-2009г. путем: - проведения работы по внесению изменений в локальный документ - Приказ № 45 от 25.04.2012 г. «О концепции и модели внутренней системы контроля за качеством услуг, оказываемых учреждением»	0 баллов по показателю VIII п.п. 1,2 «Наличие документально оформленной внутренней системы контроля качества организации социального обслуживания (Руководство по качеству)». «Размещение основных документов Руководства по качеству на официальном сайте организации социального обслуживания»	1 кв. 2018 г.	Ветошкина Е.Г Заведующий отделением социальной реабилитации Григорьев В.В. Юрисконсульт	-работа по актуализации Руководства по качеству в соответствие с требованиями Национальных стандартов Российской Федерации, а также работы по внесению изменений в локальный документ - Приказ № 45 от 25.04.2012 г. «О концепции и модели внутренней системы контроля за качеством услуг, оказываемых учреждением» проведены.	выполнено
13	Повышать информационную открытость организации путем публикаций в республиканских печатных и	0 баллов по показателю IX п.1 «Количество публикаций о деятельности организации	Постоянно, в течение года	Досталиева О.А. Специалист по социальной	- с целью повышения информационной открытости было выпущено 2 статьи в КомиОнлайн и Комиинформ, а	выполнено

	электронных средствах массовой информации путем: -размещения публикаций в республиканских печатных и электронных средствах массовой информации (об оказываемых платных услугах, применяемых технологиях социального обслуживания, инновациях, лучших сотрудниках и пр.).	социального обслуживания в средствах массовой информации (периодических печатных изданиях, на радио, телевидении) в текущем году»		работе	также видеосюжет на телеканале «Юрган» о мероприятиях, проводимых с получателями социальных услуг, в рамках празднования социально- значимых дат; - на 4 кв. 2018 г. запланирован выпуск статьи об учреждении, приуроченный к юбилею ГБУ РК «ЦСАЛ БОМЖ г. Сыктывкара».	
14	Организовать стажировку руководителя учреждения на базе ГБУ РК «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий города Ухты», последующую аттестацию в установленном порядке. Усилить взаимодействие руководителя с социальными службами города и республики с целью повышения качественных показателей работы учреждения.	Предложение Общественного совета	1-2 кв. 2018 г.	Елагин А.А. директор	Выезд осуществлен	выполнено
15	Разместить информацию о деятельности Попечительского совета на	Предложение Общественного совета	1 кв. 2018 г.	Панасенкова М.П. Специалист по	-добавлены на официальный сайт Положение о попечительском совете и	выполнено

	официальном сайте организации в сети «Интернет».			социальной работе, Макаров В.А. Специалист по социальной работе	Приказ о составе попечительского совета. Также добавлен план работы Попечительского совета на 2018 год.	
16	Привлечь специалиста по дезинфекции для решения вопроса о возобновлении работы дезинфекционной камеры	Предложение Общественного совета	1-2 кв. 2018 г.	Усикова В.В. Заведующий отделением ночного пребывания,	В связи с невозможностью получения медицинской лицензии на работу дезинфекционной камеры (отсутствие в штатном расписании высококвалифицированных медицинских специалистов, врачей с профильным образованием и опытом работы по специальности не менее 5 лет, прошедших курсы повышения квалификации) заключен договор с ФГУП «Дезинфекция» на камеральную дезинфекционную обработку матрасов и подушек (2 раза в год).	выполнено
17	Активизировать предоставление услуг, связанных с оформлением и восстановлением документов получателей социальных услуг, в т.ч. привлечение спонсорской помощи в	Предложение Общественного совета	Постоянно, в течение года	Усикова В.В. Заведующий отделением ночного пребывания, Ветошкина Е.Г.	-проводится работа по оказанию адресной помощи в рамках Приказа Министерства труда, занятости и социальной защиты РК № 361 от 05.03.2018 г. «Об утверждении распределения средств республиканского	выполняется

	<p>денежном выражении для их оказания. Продолжить работу по содействию сбора пакетов документов для устройства в дома-интернаты.</p>			<p>Заведующий отделением социальной реабилитации</p>	<p>бюджета РК на реализацию мероприятий по социализации (адресной помощи) лиц без определенного места жительства и занятий на 2018 год», проводится работа по восстановлению паспортов: 2017 г. -14 человек, в 2018г. (1 полугодие)- 11 человек. - работа по содействию сбора пакетов документов для устройства в дома-интернаты не прекращалась, в настоящее время собранные документы передаются в территориальный отдел Центра по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения города Сыктывкара.</p>	
--	--	--	--	--	--	--