

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

Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Центр по предоставлению государственных услуг
в сфере социальной защиты населения Сысольского района»

№ п/ п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Обеспечение качественной работы специалистов организации по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих по телефону, 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	1 балл по показателю I пп. 4.2 п. 4 «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» 0,5 балла по показателю I пп. 4.1 п. 4 «Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой	Постоянно, в течение года	Лаптев С.Б., начальник отдела организационно-кадровой работы		

		информации от числа контрольных звонков»				
2.	<p>Усиление работы по информированию граждан об условиях, порядке предоставления и оплате социальных услуг путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - издания и распространения памяток, буклетов - участия в «прямых линиях», деловых встречах - участие в работе Мобильной бригады 	<p>0,87 баллов по показателю I 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>Постоянно, в течение года</p>	<p>Поциус Н.А., заведующий организационно-консультативным отделением</p>		
3.	<p>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, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг. Предусмотреть установку в помещениях организаций видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения (финансирование данных мероприятий заложено в рамках программы «Доступная среда» 2017-2020г.г.)</p>	<p>1,5 балла по показателю II пп. 1.1-1.4, 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> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски); - оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; 	<p>IV квартал 2018 года</p>	<p>Куратова Е.А., заместитель директора – заведующий ТЦСЗН</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> - наличие специально оборудованного санитарно - гигиенического помещения; - наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения» 				
4.	Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений организации и территории, на которой она расположена	0,77 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»	Постоянно, в течение года	Куратов Н.И., заведующий хозяйством		
5.	Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников организации через систему повышения квалификации и обучения (внутреннего и внешнего). Проводить на системной основе работу с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств	0,29 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 деятельности за последние три года, от общего числа работников»	В течение года, по отдельному плану	Лаптев С.Б., начальник организационно-кадрового отдела Кичигина Г.Л. заведующий ТЦСОН		
6.	Проведение системной работы по разработке и реализации авторских программ (в том числе по проблемам здорового образа жизни, профилактики употребления	0,88 балла по показателю V п. 3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,	I квартал 2018 года	Водолеева И.Э., заведующий отделением социальной помощи семье и		

	психоактивных веществ, профилактики и предупреждения агрессивного поведения)	имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных)» 0,98 балла по показателю IV п. 2 «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»		детям; Пунегова Л.В., заведующий социально- реабилитационным отделением		
7.	Создание позитивного имиджа учреждения, продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в учреждении путем: - участие во встречах с населением; - проведение прямых линий, круглых столов; - информационное сопровождение мероприятий	0,88 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» 0,88 балла 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»	В течение года, по отдельному плану	Кичигина Г.Л., заведующий ТЦСОН		
8.	Усиление работы по повышению удовлетворенности граждан условиями пребывания в организации путем: - улучшения материально-технического оснащения учреждения	0,92 балла по показателю V п. 2 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных»	Постоянно, в течение года	Кичигина Г.Л., заведующий ТЦСОН		

9.	<p>Привлекать социально ориентированные некоммерческие организации и спонсоров для организации мероприятий, и предоставления социальных услуг получателям социальных услуг</p>	<p>2 балла по показателю VI п. 1 «Привлечение к проведению мероприятий группового характера волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и благотворителей (спонсоров)» 1 балл по показателю VI п. 2 «Привлечение к оказанию социальных услуг волонтеров, социально ориентированных некоммерческих организаций и благотворителей (спонсоров)»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Водолеева И.Э., заведующий отделением социальной помощи семье и детям</p> <p>Пунегова Л.В., заведующий социально-реабилитационным отделением</p> <p>Поциус Н.А., заведующий организационно-консультативным отделением</p>		
10.	<p>Активизировать деятельность организации по участию в грантовых конкурсах по различным направлениям социального обслуживания, в том числе с привлечением некоммерческих организаций на условиях договоров о социальном партнерстве</p>	<p>0,5 баллов по показателю VII п. 1 «Количество реализуемых организацией проектов (грантов), мероприятий государственных программ, софинансируемых из внебюджетных источников, бюджетных источников»</p> <p>0,5 баллов по показателю VII п. 2 «Количество реализуемых организацией проектов (грантов), мероприятий государственных программ, финансируемых из бюджета Республики Коми»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Водолеева И.Э., заведующий отделением социальной помощи семье и детям</p> <p>Пунегова Л.В., заведующий социально-реабилитационным отделением</p> <p>Поциус Н.А., заведующий организационно-консультативным отделением</p>		

11.	Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» состав попечительского совета, итоги его работы за предыдущие годы	Предложение Общественного совета	1 квартал 2018	Сажина В.М., специалист по социальной работе отделения социальной помощи семье и детям (ответственный специалист по информационной работе)		
12.	Изучить в коллективе Стратегию действий в интересах граждан старшего поколения Российской Федерации до 2025 года, утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2016 г. № 164-р. Разработать план мероприятий на 2018 год по реализации Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения Российской Федерации.	Предложение Общественного совета	1 квартал 2018	Поциус Н.А., заведующий организационно-консультативным отделением		
13.	Возобновить работу «Университета для лиц «третьего возраста» на базе районных учреждений культуры в рамках реализации республиканской программы «Старшее поколение 2016 – 2018»	Предложение Общественного совета	1 квартал 2018	Пунегова Л.В., заведующий социально-реабилитационным отделением		
14.	Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2017	0,92 балла по показателю V п. 2 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных	Июль-октябрь 2018	Водолеева И.Э., заведующий отделением социальной помощи семье и		

	году с целью получения итоговых результатов в динамике	услуг, от числа опрошенных» (среднеарифметическая величина значений пунктов 2.1 - 2.13)		детям Пунегова Л.В., заведующий социально- реабилитационным отделением Поциус Н.А., заведующий организационно- консультативным отделением		
--	--	--	--	---	--	--

Директор



Е.Г. Грибкова