

**УТВЕРЖДАЮ:**  
 Директор ГБУ РК «ЦСЗН  
 Усть-Цилемскому району»  
 \_\_\_\_\_ С. К. Верещагина  
 « 30 » декабря 2017 г.



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

**наименование организации социального обслуживания:** Государственное бюджетное учреждение Республики Коми  
 «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Усть-Цилемского района»

Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
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»).	<b>0,9 балла</b> по показателю раздела 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»	Постоянно в течение 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В.	<b>Выполнено</b>	В соответствии с утвержденными требованиями о порядке размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг (ст. 13. Закона №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ») на официальном сайте учреждения ( <a href="http://social_u_cilma.rkomi.ru">http://social_u_cilma.rkomi.ru</a> ) обеспечен открытый доступ к соответствующим сведениям в полном объеме.
Активизировать работу по информированию клиентов о работе организации, в т. ч. о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворенности граждан	<b>0,9 балла</b> По показателю раздела I п. 7. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном	Постоянно в течение 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В., заведующие отделениями ТЦСОН	<b>Выполнено</b>	Ведется планомерная адресная работа с населением путем консультирования при первичном приеме, а также граждан уже находящихся на социальном обслуживании. В СМИ (официальном сайте

<p>качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации об организации, методах, формах работы организации на официальном сайте, официальной странице «ВКонтакте», информационных стендах, в том числе через СМИ, а также с помощью раздаточных информационных буклетов.</li> </ul>	<p>обращения, по телефону, на официальном сайте учреждения социального обслуживания) о работе учреждения социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных»</p>				<p>учреждения и официальной группе «ВКонтакте») вышло 2 публикации о порядке предоставления социальных услуг ((«Порядок и условия социального обслуживания на дому» от 16.01.2017 г. «Кто имеет право на социальное обслуживание на дому» от 21.11.2017 г.). Дополнительно разработаны и распространены среди населения информационные буклеты на тему «Социальное обслуживание на дому» в количестве 140 единиц. Обновлены информационные стенды организации. В рамках круглых столов и прямых линий, посвященных проблемам граждан пожилого возраста, инвалидов, семьи и детства, информация о порядке и условиях социального обслуживания регулярно разъясняется среди населения.</p>
<p>Продолжить работу по обеспечению доступности организации и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-оснастить крыльцо, входную группу противоскользящим покрытием;</li> <li>-оборудовать туалетную</li> </ul>	<p><b>1 балл</b> по показателю раздела 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>В течение 2017 г.</p>	<p>Директор ЦСЗН – Верещагина С. К., зав. хозяйством – Агалаков А. В.</p>	<p>Выполнено частично в связи с не доведением финансовых средств.</p>	<p>Крыльцо учреждения оснащено противоскользящим покрытием. Дальнейшая реализация мероприятия запланирована на последующие периоды.</p>

<p>комнату откидным поручнем;</p> <p>- оборудовать коридор и кабинеты приёма граждан опорными устройствами (поручнями);</p> <p>- оборудовать двери кабинетов тактильными табличками со шрифтом Брайля.</p>	<p><b>0.5 балла</b></p> <p>по показателю раздела II п. 1.1. «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)»</p>				
	<p><b>0.5 балла</b></p> <p>по показателю раздела II п. 1.2. «Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»</p>				
	<p><b>0 баллов</b></p> <p>по показателю раздела II п. 1.3. «Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»</p>				
	<p><b>0 баллов</b></p> <p>по показателю раздела II п. 1.4. «Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»</p>				
	<p><b>0,83 баллов</b></p> <p>по показателю раздела II п. 2. «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания</p>				

<p>Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений организации и территории, на которой она расположена.</p> <p>- проведение корпоративных субботников по уборке, прилегающей к организации территории;</p> <p>- проведение генеральной уборки кабинетов работниками организации.</p>	<p>услуг доступными, от общего числа опрошенных»</p> <p><b>0,76 балла</b></p> <p>по показателю раздела 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>Май, сентябрь 2017 г.</p>	<p>Зав. хозяйством – Агалаков А. В.</p>	<p><b>Выполнено</b></p>	<p>20.04.2017 г. и 27.05.2017 г. проведены корпоративные субботники по благоустройству и уборке, прилегающей к организации территории.</p> <p>В рамках субботников проведены генеральные уборки занимаемых специалистами служебных помещений.</p>
<p>Продолжить 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:</p> <p>- повышение квалификации специалистов;</p>	<p><b>0,99 балла</b></p> <p>по показателю раздела IV пункт 1 «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</p> <p><b>0,99 балла</b></p> <p>по показателю раздела IV пункт 2 «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального</p>	<p>В течение 2017 г.</p>	<p>Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В., заведующие отделениями ТЦСОН</p>	<p><b>Выполнено</b></p>	<p>1. Прошли повышение квалификации – 1 чел. (зав. организационно-консультативным отделением). Заведующий ТЦСОН проходит обучение (переподготовку) в соответствии с</p>

<p>2. прохождение социальными работниками отделений социального обслуживания на дому учебного курса по оказанию первой помощи до оказания медицинской.</p> <p>3. ежегодное проведение технической учебы с работниками учреждения по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охраны труда</li> <li>- пожарной безопасности</li> <li>- антитеррору</li> <li>- антикоррупционной политике</li> <li>- этике работников учреждения.</li> </ul> <p>4. ежеквартальное проведение обучения специалистов учреждения по принятым НПА, а также по принятым в них изменениям.</p>	<p>обслуживания, от общего числа опрошенных»</p> <p><b>0,17 балла</b></p> <p>по показателю раздела IV пункт 3</p> <p>«Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников»</p>			<p>профстандартом.</p> <p>01.03.2017 г. проведена аттестация 8 сотрудников Центра (специалистов по социальной работе ОКО).</p> <p>2. В марте 2017 г. 36 социальных работников отделений социального обслуживания на дому прошли учебный курс по оказанию первой помощи до оказания медицинской помощи в соответствии с профессиональным стандартом.</p> <p>3. В 2017 г. все работники Центра прошли плановые технические учебы по пожарной безопасности, охране труда, ГО ЧС. Проведены 2 тренировки по отработке действия рабочего персонала Центра при эвакуации в случае возникновения пожара на объекте защиты. Вновь принимаемые работники проходят ознакомление с положением по антикоррупционной политике, Кодексом этики работников Центра и правилами по антитеррору.</p> <p>4. По всем изменениям в законодательстве, касающимся социального обслуживания и предоставления социальных выплат, специалисты Центра</p>
--	---	--	--	--

<p>5. проведение периодических тестирований со специалистами на знание НПА.</p> <p>6. ежемесячные собрания с социальными работниками отделений социального обслуживания на дому, касающиеся улучшения качества предоставления социальных услуг.</p> <p>7. итоговое совещание со специалистами по социальной работе.</p> <p>8. проведение на системной основе работы с сотрудниками организации о предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию навыков и</p>			<p>психолог ОСПСиД - Непомнящих О. В.</p>	<p>своевременно информируются и получают необходимые разъяснения в ходе рабочих совещаний, телефонного консультирования и средств эл. связи.</p> <p>5. 1 марта в ходе конкурса профессионального мастерства «Лучший специалист по социальной работе 2017» проведено тестирование на знание соответствующих НПА, а также разобраны решения ситуационных задач.</p> <p>6. До 01.10.2017 г. с социальными работниками ежемесячно проводились собрания, касающиеся улучшения качества предоставления социальных услуг.</p> <p>7. В марте 2017 г. проведено районное рабочее совещание для специалистов по социальной работе по ознакомлению с изменениями в законодательстве социального обслуживания и предоставлению мер социальной поддержки населения.</p> <p>8. 11.12.2017 г. со специалистами ГБУ РК «ЦСЗН Усть-Цилемского района» проведен тренинг по вежливому обращению с заявителями и клиентами, а также по профилактике</p>
--	--	--	---	---

рофессиональных качеств:					эмоционального выгорания. Количество занятий – 1 ед. В тренинге принял участие 31 специалист.
<p>обеспечить качественную работу специалистов организации по подготовке 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><b>1,5 балла</b> по показателю раздела I пункта 4 «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации»</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор, заместители директора, начальники отделов, заведующие отделениями</p>	<p><b>Выполнено</b></p>	<p>В установленные законодательством сроки специалистами учреждения ведется работа по подготовке подробных ответов - разъяснений на все обращения граждан, направленные в адрес Учреждения по средствам электронной почты. Все обращения граждан и результаты ответов по ним регистрируются и размещаются на информационном ресурсе ССТУ.РФ.</p>
<p>Разместить на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети Интернет» порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных</p>	<p><b>2 балла</b> по показателю раздела I п. 6.«Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг»</p>	<p>Январь 2017 г.</p>	<p>Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В.</p>	<p><b>Выполнено</b></p>	<p>На официальном сайте учреждения в разделе «Условия предоставления социальных услуг» вкладки «Социальное обслуживание» размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Обновлена соответствующая информация на</p>

способов ее подачи.					информационных стендах учреждения.
Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства).	Предложение Общественного совета	I квартал 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В.	Выполнено	На официальном сайте учреждения во вкладке «Об учреждении» размещена информация: «Руководство по качеству» и «Положение о проведении внутренних проверок системы качества».
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	Носова С. В. - специалист по социальной работе организационно- консультативного отделения	Выполнено	Опрос среди получателей услуг проведен в IV квартале 2017 г. Количество опрошенных граждан – 42 чел. Степень удовлетворенности граждан качеством социального обслуживания: Полностью удовлетворены – 34 респондента (81%), частично – 8 (19%).