

**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: ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения города Инты»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Размещение на информационных стендах и на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных способов ее подачи. Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в организации, на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства)	0,5 баллов по показателю 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"»	26 декабря 2016 года	Богданова Т.В.	Выполнено	На информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет» размещены: -порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных способов ее подачи. -«Руководство по качеству», утвержденное в организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства)
2	Усиление работы по информированию	0,95 баллов по показателю 1 «Доля получателей социальных услуг,	постоянно	Богданова Т.В.	Выполнено	На информационных стендах организации и официальном

<p>клиентов организаций о работе организаций, в т.ч. о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения:</p> <p>- размещение информации об организации, методах, формах работы учреждения на сайте, официальной странице, информационных стендах, в том числе через СМИ, а также с помощью раздаточных информационных буклетов.</p>	<p>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>сайте размещены и обновляются по мере изменения следующие НПА:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.перечень и порядок предоставления полустационарного обслуживания и обслуживания на дому 2.тарифы на социальные услуги 3.стандарты предоставления социальных услуг 4. руководство по качеству 5.Закон о правах потребителя и т.д. <p>Распространение информационных материалов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Распространение памяток по предоставлению государственных услуг: по вопросам мер социальной поддержки - 3 вида /85шт.; по вопросам предоставления социального обслуживания (в т.ч. по 68-РЗ) – 4 вида / 302шт.; памятки инвалидам, получившим ИПР – 1вид/ 157шт.; 2) Распространение тематических памяток в рамках «Школы безопасности граждан пожилого возраста и инвалидов» - 8 видов / 1536шт.; 3) Оформление стендов – 10 материалов 4) Рассылка информационных писем по предоставлению
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						социального обслуживания в ЖЭКи, организации – 27 писем; 5) Распространение информации – Личный кабинет гражданина на сайте Пенсионного фонда- 4 вида/130шт.
3	Продолжение работы по обеспечению доступности организаций социального обслуживания и оказываемых ими услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения: -оснащение крыльца, входной группы и пандуса нескользящим покрытием;	0,5 баллов по показателю 2 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)»	По мере выделения финансирования	Остапенко И.А.	Выполняется	На территории организации ведется работа по оборудованию парковочного места для маломобильных групп населения
4	-устройство дорожек для слабовидящих тактильной плиткой; -установка стационарного опорного устройства для инвалидов в туалете;	0,5 баллов по показателю 2 п.1.2 «оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»	По мере выделения финансирования	Остапенко И.А.	Выполняется	Проводится работа по покрытию пандуса нескользящими материалами, а также установке кнопки вызова специалистов организации
	-установка поручней для инвалидов в коридорах здания и во входной группе; -приобретение гусеничных ступенькоходов.	0 баллов по показателю 2 п. 1.3 «наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»	По мере выделения финансирования	Остапенко И.А.	Выполняется	В 1 полугодии 2017 года оборудование специального санитарно-гигиенического помещения, установка поручней для инвалидов в коридорах здания и во входной группе, а также приобретение гусеничных ступенькоходов не запланировано в связи с отсутствием финансирования (ходатайство о выделении денежных средств направлено в Министерство труда,

						занятости и социальной защиты Республики Коми в рамках реализации программы Доступная среда 2017-2020г.)
		0 баллов по показателю 2 п. 1.4 «наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»	По мере выделения финансирования	Остапенко И.А.	Выполняется	В I полугодии 2017 года установка в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, устройство дорожек для слабовидящих тактильной плиткой не запланирована в связи с отсутствием финансирования (ходатайство о выделении денежных средств направлено в Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Коми в рамках реализации программы Доступная среда 2017-2020г.)
		0,96 баллов по показателю 2 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	Богданова Т.В.	Выполнено	На социальное обслуживание оформлено – 19 человек (обслужено 223) В дома – интернаты -6 человек По Закону № 68 РЗ (обслужено 18) Всего на дому получили социальные услуги – 516 человек.
		0,98 баллов по показателю 2 п. 5 «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации	По мере выделения финансирования	Остапенко И.А.	Выполняется	В 2017 году по вопросу благоустройства и содержания помещения организации социального обслуживания, а также

		социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных»				территории, на которой она расположена проводятся следующие мероприятия: -покрытие пандуса нескользящими материалами - установка кнопки вызова специалистов организации - оборудование парковочного места для маломобильных групп населения.
5	Продолжение работы по повышению компетентности сотрудников организаций через систему повышения квалификации и обучения (внутреннего и внешнего), особенно среди сотрудников, относящихся к основному персоналу, в обязанности которых входит оказание социальных услуг населению. -повышение квалификации 3 специалистов учреждения; -ежеквартальное проведение технической учебы со специалистами учреждения по вопросам: 1. охрана труда 2. техника безопасности 3. антитеррор 4. антикоррупционная политика 5. работа с НПА, поступающими в учреждение, а также по	0,26 баллов по показателю 4 п. 3 «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников»	постоянно	Алексеева Ю.Э.	Выполняется	1. прошли повышение квалификации 3 человека 2. 8 сотрудников организации приняли участие в 8вебинарах по повышению уровня знаний 3. сотрудниками ПФ проведено 2 совещания по вопросам пенсионной реформы, и управление порталом государственных услуг в сети интернет. 4. проведена техническая учеба со специалистами учреждения по вопросам: - охрана труда - техника безопасности -антитеррор -антикоррупционная политика 5. проводится, работа с НПА, поступающими в учреждение, а также по мере их принятия или изменения 6. проведение тестирований на знание НПА прошли 37сотрудников, 7. в рамках «Школы безопасности» проведено 8

<p>мере их принятия или изменения</p> <p>6. проведение тестирований на знание НПА,</p> <p>а также мероприятия в рамках «Школы безопасности»</p> <p>Проведение на системной основе работы с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств:</p> <p>-лекции психолога ОПСИД</p>					<p>занятий на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> -профилактика употребления алкоголя -профилактика мошенничества, в том числе телефонного -пожарная безопасность -профилактика заболеваний ОРВИ, туберкулезом -электробезопасность -антитеррористическая безопасность -безопасность на дорогах и тротуарах -негативные последствия употребление наркотиков (охват составил 245 человек) <p>8. психологом ОПСИД проведена работа с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» (охват 37 человек)</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведена учеба с сотрудниками на тему -развитие деловых и профессиональных качеств -работа с гражданами, имеющими инвалидность. <p>9. проведены 3 объектовые тренировки:</p> <ul style="list-style-type: none"> -эвакуация при пожаре (проведена сотрудниками пожарной охраны) -эвакуация при обнаружении взрывного устройства (проведена сотрудниками полиции)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6	Проведение повторного опроса с целью получения результатов в динамике, относительно 2016 года	0.96 баллов по показателю 5 п. 2 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных»	Сентябрь – октябрь 2017 года	Богданова Т.В.	Выполнено	1. 97 человек приняли участие в мониторинге удовлетворенности социальными услугами. 2. 203 человека приняли участие в анкетировании по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми. Результат – 100% удовлетворенность
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	----------------	------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

23.06.2016 г.

/Директор ГБУ РК «ЦСЗН г. Инты»  Т.К. Юргелайтене

исполнитель: Богданова Татьяна Владимировна 88214530512

