

Информация об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми

(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)

в I полугодии 2018 года

Наименование организации социального обслуживания: Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения города Ухты»

№ 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 учреждения в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»).	0,9 балла по показателю 1 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", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ	1 квартал 2018 года	Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦ	Выполнено	<i>http://socialuhta.rkomi.ru, 100%</i>

		"Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"				
2.	<p>Усиление работы по информированию клиентов о работе организации, в т.ч. о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций путем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разработки памяток и буклетов; 2. организации «горячих линий»; 3. выездов мобильных бригад 	<p>0,88 балла по показателю 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»</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Ведется адресная работа с населением путем консультирования граждан при первичном приеме. Материалы ВКонтакте о работе учреждения – 11 единиц. Разработаны и распространены буклеты на темы: - «Услуги территориального центра социальной помощи семье и детям» в количестве 351 единиц. - «Перечень необходимых документов для принятия в реабилитационное отделение» - в количестве 130 единиц; - «Направления деятельности социально – реабилитационного отделения» - 200 единиц; - «Основные виды деятельности центра социального обслуживания» - 200 единиц. - «Услуги реабилитационного отделения для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями» - 88 единиц. Обновлено 6 информационных стендов о работе учреждения. Осуществлено 9 выездов мобильных бригад в отдаленные поселки (охвачен 271 человек).</p>

3	<p>Продолжить работу по обеспечению доступности организации и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, путем:</p> <p>1.оборудования прилегающей к организации территорий; входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований для маломобильных получателей услуг.</p> <p>2. Предусмотреть установку в помещениях организаций видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения.</p>	<p>3 балла по показателю П 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>0,75 балла по показателю П п.2 «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных»</p>	<p>В течение года (при поступлении финансирования)</p>	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора – заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ Тренькина Е.И.- начальник отдела материально-технического снабжения и размещения государственного заказа</p>		<p>Расширен дверной проём и оборудован пандус в санитарную комнату для инвалидов; Установлена мнемосхема с дублированием шрифтом Брайля; На входной группе дверей установлены кнопки вызова помощника; Приобретен переносной пандус телескопический; На края ступеней лестничных маршей нанесены полосы, контрастные с поверхностью ступени.</p>
4	<p>Принять меры по укомплектованию организаций специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, путем:</p> <p>1. взаимодействия с центром занятости населения;</p> <p>2. участие в ярмарках вакансий.</p>	<p>0,70 балла по показателю П, п.4 «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора – заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	<p>выполняется</p>	<p>Специалисты принимаются на освобождаемые должности, существует контроль среднесписочной численности специалистов, поэтому длительные вакансии не закрываются</p>

				возможностями		
5.	<p>Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой она расположена путем:</p> <p>1. проведения субботников;</p> <p>2. ремонтных работ</p>	<p>0,85 балла по показателю П, 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>	В течение года	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦ</p> <p>Демидова Н.В. Заместитель директора – заведующий ТЦ</p> <p>Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	Выполнено	<p>Проведено 5 субботников.</p> <p>Осуществлен ремонт крыльца в здании по пр. Строителей, д. 27;</p> <p>Ремонт полов, дверных замков.</p> <p>Отремонтирована крыша в реабилитационном отделении для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями;</p>
6.	Усилить работу по соблюдению сроков ожидания предоставления услуги	<p>0,72 балла по показателю Ш, п.1 «Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания не больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных»</p>		<p>Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦСОН</p> <p>Демидова Н.В. Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД</p> <p>Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	Выполнено	Очередь на предоставление услуг в учреждении отсутствует
7.	Усиление работы по соблюдению сроков времени ожидания для получения информации о работе организации социального обслуживания	<p>0,89 балла по показателю Ш, п. 2 «Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для</p>	В течение года	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦ</p> <p>Демидова Н.В. Заместитель директора –</p>	Выполнено	Очередь для получения информации о работе организации социального обслуживания в учреждении отсутствует

		получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)»		заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ		
8.	<p>Проведение работы по формированию положительного имиджа организации о деятельности специалистов путем строгого соблюдения норм этики делового общения и этических норм социального работника организации:</p> <p>- проведение технических учеб и психологических тренингов, направленных на снижение эмоциональной усталости и профессионального выгорания</p>	<p>0,95 балла по показателю IV, п 1</p> <p>« Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</p>	В течение года	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	Выполнено	<p>Проведено 2 психологических тренинга:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Тренинг уверенного поведения» (24 специалиста); - «Профилактика эмоционального выгорания» (20 специалистов).
9.	<p>Усилить работу по повышению квалификации/профессиональной переподготовке специалистов по профилю социальной работы путем:</p> <p>1. повышения</p>	<p>0,25 балла по показателю IV, п 3</p> <p>«Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиона</p>	Постоянно, в течение года	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ</p>	Выполнено	<p>Повышение квалификации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по программе «Методы работы с детьми раннего возраста с расстройствами аутистического спектра (РАС): Денверская модель и метод сенсорной интеграции» (2 спец.); - по программе «Сенсорная интеграция в работе с детьми с различными

	<p>квалификации и обучения сотрудников организации (внутреннего и внешнего);</p> <p>2. переобучения сотрудников организации</p> <p>3. приема на работу сотрудников, имеющих профессиональное образование в соответствии с требованиями профессиональных стандартов</p>	<p>льную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников 0,95 балла по показателю IV, п 2</p> <p>«Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</p>		<p>Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>		<p>вариантами дизонтогенеза» (1 спец.);</p> <p>- по программе «Медиация. Базовый курс» (1 спец.);</p> <p>- по программе «Профилактика и коррекция детско-родительских отношений» - (2 спец.)</p> <p>Профессиональная переподготовка – 1 работник (проф. переподготовка) на ведение профессиональной деятельности в сфере «Специалист по социальной работе» (1 спец.).</p> <p>Прохождение обучения по санитарному минимуму-11 чел.</p> <p>- Обучение оказанию I медицинской помощи-10 человек.</p> <p>Прием на работу в соответствии с требованиями профессиональных стандартов - 2 чел.</p>
10.	<p>Создание позитивного имиджа организации, продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в организации путем:</p> <p>1. проведения информационных мероприятий («дней открытых дверей»);</p> <p>2. участия в городских, республиканских</p>	<p>0,87 балла по показателю V, по 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>0,92 балла по показателю V, п.5 «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального</p>	<p>Постоянно, в течение года</p>	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ</p> <p>Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ</p> <p>Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	<p>Выполнено</p>	<p>Проведен день открытых дверей для лиц с ограниченными возможностями «Мир один на всех» - (охвачено 21 человек).</p> <p>Благотворительные акции для детей-инвалидов:</p> <p>- «Лети, лети лепесток» (38 детей).</p> <p>- концерт ансамбля «Фасольки» (30 детей).</p> <p>-«Свистопляска в тридевятом царстве» (19 детей).</p> <p>-спектакль студии «Ступени» (7 детей).</p> <p>-спектакль «Ксюша и инопланетянин» (7 детей).</p> <p>-Спектакль В.Гой «Золотой ключик Деда Мороза» (15 детей).</p> <p>Проведены два городских</p>

	мероприятиях, конкурсах	обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных»				мероприятия по профилактике вредных пристрастий: - литературно-художественный конкурс «Мы выбираем жизнь» (52 человека); - акция «Белые шары» (105 человек). Проведены мастер-классы на городском семейном фестивале «Цветочная фантазия», приуроченном к Дню семьи, любви и верности (66 человек)
11.	Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2017 году, с целью получения итоговых результатов в динамике	0,80 балла по показателю V, по п. 2 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных»	Июль-октябрь 2018 года	Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ – Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ – Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	Выполнено	Проведено 2 опроса получателей на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, количество опрошенных граждан 185 человек. Удовлетворенность 100%
12.	Усиление контроля за качеством проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), использование разнообразных форм их проведения	0,77 балла по показателю V, по.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»	Постоянно, в течение года	Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ – Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ – Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	Выполнено	Проведение летнего оздоровления детей-инвалидов по программе «Летние забавы» (24 ребенка). Проведение досуговых мероприятий в социально-реабилитационной группе «Позитив» (26человек). Проведение творческих и досуговых мероприятий в социально-реабилитационной группе «Мир глазами детей».

						Удовлетворенность 100%
13.	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.	0,5 балла по показателю VII, 2 «Количество реализуемых организацией проектов (грантов), мероприятий государственных программ, финансируемых из бюджета Республики Коми»	Постоянно, в течение года	Тихонова В.А. – Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. – Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. – заведующий РОДПиОВ	Выполнено	Отправлено 8 заявок на участие в грантовых конкурсах: - 3 заявки на конкурсный отбор в Фонд поддержки детей, находящимся в трудной жизненной ситуации; - 1 заявка на участие в конкурсе «Добровольцы России»; - 1 заявка на участие в Всероссийском конкурсе Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко «Семейный фарватер»; - 3 заявки на участие в конкурсе социальных и культурных проектов ПАО «Лукойл».
14.	Привести в соответствие с требованиями Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 552497-2005г. (п.6.3) наименование Положения о системе внутреннего контроля, утвержденного приказом организации от 17.04.2015 г. № 198 (должно быть «Руководство по качеству»), некоторые его положения, в т.ч. указание персонифицированной ответственности за качество работы как первого лица, так и руководителей структурных подразделений приказом организации	Предложение Общественного совета	В течение года	Поленчук В.М. – заместитель директора-заведующий ТЦ	В разработке	

	(ежегодно).					
15.	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. Организовать работу геронтово-волонтерского движения («серебряные добровольцы»). Учесть гендерные аспекты в сфере информационно-досуговой деятельности, предусмотреть соответствующие формы работы и специальные проекты для мужской части граждан пожилого возраста.	Предложение Общественного совета	В течение года	Тихонова В.А. - заместитель директора- заведующий ТЦ	Выполнено	<p>На базе социально-реабилитационного отделения - 2 группы здоровья. Проведено 162 физкультурно-оздоровительных мероприятий. Охвачено 49 граждан пожилого возраста.</p> <p>Участие граждан пожилого возраста:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в оздоровительном проекте «Ухтаходит» на базе фитнес-клуба «Грегори-офис» - популяризация скандинавской ходьбы. Охвачено 14 чел. - в спортивном празднике в честь открытия клуба «Активное долголетие» в спорткомплексе «Нефтяник». Охвачено 50 чел. - в спортивном празднике «Боулинг чемпионат» в боулинг клубе «кристалл». Охвачено 30 чел. <p>Организация обучения граждан пожилого возраста по повышению компьютерной грамотности на базе городской библиотеки. Охвачено 21 чел.</p> <p>Проведен отборочный тур компьютерного чемпионата на базе учреждения. Определены 2 победителя для участия во 2 туре на базе ГБУ РК «Республиканский социально-оздоровительный центр «Максаковка» (Выезд участников отборочного тура в г.Сыктывкар)</p>
16.	Изучить возможность включения организации в движение «Народных университетов для лиц «третьего» возраста».	Предложение Общественного совета	1 полугодие 2018 года	Тихонова В.А. - заместитель директора- заведующий ТЦ	Выполнено	<p>Проведено 5 занятий «Школы третьего возраста». Охвачено 133 чел., в том числе мероприятия по повышению правовой грамотности.</p> <p>Действует «Школа» по уходу за гражданами возраста (для их родственников и персонала) Изготовление и распространение комплекта буклетов</p>

						<p>«Школа ухода»: «Компенсационные выплаты по уходу за пожилыми людьми», «Общие правила по уходу за пожилыми людьми в домашних условиях», «Температурный режим тела», «Уход за кожей», «Уход за ногтями на ногах», «Способы профилактики стрессовых ситуаций», «Правила общения с пожилыми людьми». Проведены информационно-обучающие занятия:</p> <ul style="list-style-type: none">- «профилактика стрессовых состояний, вызванных необходимостью ухода за пожилыми людьми»- «психовозрастные особенности поведения пожилых людей». <p>Охвачено 48 человек</p>
--	--	--	--	--	--	---



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ «ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА УХТЫ»
(ГБУ РК «ЦСЗН г.Ухта»)

«УХТА КАРСА ОЛЫСЬЯСЛЫ ОТСОГ СЕТАН
ЮКОНЫН КАНМУ УСЛУГАЯСОН МОГМОДАН ШОРИН»
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА КАНМУ СЪОМКУД УЧРЕЖДЕНИЕ
(«Ухта карса ООСШ» КР КСУ)

Чибыюский переулоч, д. 14,
г.Ухта, Республика Коми, 169300
тел./факс (8216)75-14-70

social_uhta@soc.rkomi.ru

ОКПО 44760671, ОГРН 1021100736832,
ИНН/КПП 1102020858/110201001

№ _____

На № _____ от _____

Заместителю министра
Министерства труда, занятости
и социальной защиты
Республики Коми

Суворкиной С.Ю.

167610 Республика Коми, г. Сыктывкар,
ул. Интернациональная, д. 174

Уважаемая Светлана Юрьевна!

ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения города Ухты» направляет в Ваш адрес информацию об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми (по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией) в I полугодии 2018 года.

Приложение на 10 листах.

И.о. директора

В.М. Поленчук

Исп.: Демидова Наталья Васильевна
Тел. 8 (8216) 76-69-90

