

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: 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	1 квартал 2018 года	Щелканова Е.В Заместитель директора – заведующий ТЦ		

		уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "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>Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</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 доступности 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 и финансировании)</p>	<p>Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ –</p> <p>Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ –</p> <p>Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p> <p>Тренькина Е.И.- начальник отдела материально-технического снабжения и размещения государственного заказа</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>Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ –</p> <p>Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ –</p> <p>Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ возможностями</p>		

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 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>В течение года</p>	<p>Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>		
6.	<p>Усилить работу по соблюдению сроков ожидания предоставления услуги</p>	<p>0,72 балла по показателю III, 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>Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦСОН Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦСПСиД Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>		
7.	<p>Усиление работы по соблюдению сроков времени ожидания для получения информации о работе организации социального обслуживания</p>	<p>0,89 балла по показателю III, п. 2 «Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о</p>	<p>В течение года</p>	<p>Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий</p>		

		работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)»		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>Щелканова Е.В Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	-	
9.	<p>Усилить работу по повышению квалификации/профессиональной переподготовке специалистов по профилю социальной работы путем:</p> <p>1. повышения квалификации и обучения сотрудников организации (внутреннего и внешнего);</p> <p>2. переобучения сотрудников организации</p>	<p>0,25 балла по показателю IV, п 3</p> <p>«Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за</p>	Постоянно, в течение года	<p>Щелканова Е.В Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>	-	

	3. приема на работу сотрудников, имеющих профессиональное образование в соответствии с требованиями профессиональных стандартов	последние три года, от общего числа работников 0,95 балла по показателю IV, п 2 «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»				
10.	Создание позитивного имиджа организации, продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в организации путем: 1. проведения информационных мероприятий («дней открытых дверей»); 2. участия в городских, республиканских мероприятиях, конкурсах	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» 0,92 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»	Постоянно, в течение года	Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	—	—

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	Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	–	
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	Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	–	
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	Щелканова Е.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	–	
14.	Привести в соответствие с требованиями	Предложение Общественного	1 кв. 2018 г.	Поленчук В.М.	–	

	Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р552497-2005г. (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 (ежегодно).	совета		заместитель директора-заведующий ТЦ		
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 геронтоволаонтерского 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	Щелканова Е.В. - заместитель директора-заведующий ТЦ		
16.	Изучить возможность включения организации в движение «Народных университетов для лиц «третьего» возраста».	Предложение Общественного совета	1 полугодие 2018 года	Щелканова Е.В. - заместитель директора-заведующий ТЦ		