

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ РК «ЦСЗН
Усть-Цилемскому району»
С. К. Верецагина
«двадцать» 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.**

Именованние 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»).	0,9 балла 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.	Выполнено	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 (http://social_u_cilma.komi.ru) 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	0,9 балла 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	Выполнено	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> <p>- размещение информации об организации, методах, формах работы организации на официальном сайте, официальном сайте «ВКонтакте»;</p> <p>информационных стендах, в том числе через СМИ, а также с помощью раздаточных информационных буклетов.</p>	<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.</p> <p>Обновлены информационные стенды организации.</p> <p>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> <p>-оснастить крыльцо, входную группу противоскользящим покрытием;</p> <p>оборудовать туалетную</p>	<p>1 балл</p> <p>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>Выполнено частично в связи с не доведением финансовых средств.</p> 	<p>Крыльцо учреждения оснащено противоскользящим покрытием.</p> <p>Дальнейшая реализация мероприятия запланирована на последующие периоды.</p>

<p>комнату откидным поручнем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудовать коридор и кабинеты приёма граждан опорными устройствами (поручнями); - оборудовать двери кабинетов тактильными табличками со шрифтом Брайля. 	<p>0.5 балла</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>Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»</p>
	<p>0.5 балла</p> <p>по показателю раздела II п. 1.2. «Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»</p>			
	<p>0 баллов</p> <p>по показателю раздела II п. 1.3. «Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»</p>			
	<p>0 баллов</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>0,83 баллов</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>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>услуг доступными, от общего числа опрошенных»</p> <p>0,76 балла</p> <p>по показателю раздела II п. 5 «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошо, от общего числа опрошенных»</p>	<p>Май, сентябрь 2017 г.</p>	<p>Зав. хозяйством – Агалаков А. В.</p>	<p>Выполнено</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>0,99 балла</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>0,99 балла</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>Выполнено</p>	<p>1. Прошли повышение квалификации – 1 чел. (зав. организационно-консультативным отделением). Заведующий ТЦСОН проходит обучение (переподготовку)</p> <p style="text-align: right;">В 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"> - охраны труда - пожарной безопасности - антитеррору - антикоррупционной политике - этике работников учреждения. <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>0,17 балла</p> <p>пункт 3</p> <p>по показателю раздела IV «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении социального 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.</p> <p>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>
--	--	---

5. проведение периодических тестирований со специалистами на знание НПА.

6. ежемесячные собрания с социальными работниками отделений социального обслуживания на дому, касающиеся улучшения качества предоставления социальных услуг.

7. итоговое совещание со специалистами по социальной работе.

8. проведение на системной основе работы с сотрудниками организации о предотвращении инцидента «эмоционального выгорания» и развитию условий и

своевременно информируются и получают необходимые разъяснения в ходе рабочих совещаний, телефонного консультирования и средств эл. связи.

5. 1 марта в ходе конкурса профессионального мастера «Лучший специалист по социальной работе 2017» проведено тестирование на знание соответствующих НПА, а также разобраны решения ситуационных задач.

6. До 01.10.2017 г. с социальными работниками ежемесячно проводились собрания, касающиеся улучшения качества предоставления социальных услуг.

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.

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 профилатетике

психолог
ОСПСиД -
Непомнящих
О. В.

<p>профессиональных качеств:</p> <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>1,5 балла</p> <p>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>Выполнено</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>эмоционального выгорания. Количество занятых – 1 ед. В тренинге принял участие 31 специалист.</p>
<p>Разместить на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети Интернет» порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных</p>	<p>2 балла</p> <p>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 - Чуиров Е. В.</p>	<p>Выполнено</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.</p>	<p>эмоционального выгорания. Количество занятых – 1 ед. В тренинге принял участие 31 специалист.</p>

<p>способов ее подачи.</p> <p>Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства).</p>	<p>Предложение Общественного совета</p>	<p>I квартал 2017 г.</p>	<p>Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В.</p>	<p>Выполнено</p>	<p>информационных стендах учреждения.</p> <p>На официальном сайте учреждения во вкладке «Об учреждении» размещена информация: «Руководство по качеству» и «Положение о проведении внутренних проверок системы качества».</p>
<p>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</p>		<p>Июль – октябрь 2017 года</p>	<p>Носова С. В. - специалист по социальной работе организационно-консультативного отделения</p>	<p>Выполнено</p>	<p>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%).</p>