

Информация об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)
в 2018 году

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	Информация о деятельности учреждения, размещенная на официальном сайте учреждения (socialuhta.rkomi.ru) в сети «Интернет», полностью приведена в соответствие требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»). http://socialuhta.rkomi.ru, 100%

		"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>	Постоянно, 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>Ведется адресная работа с населением путем консультирования граждан при первичном приеме.</p> <p>Материалы ВКонтакте о работе учреждения – 102 единицы.</p> <p>Разработаны и распространены буклеты на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Услуги территориального центра социальной помощи семье и детям» в количестве 706 единиц. - «Перечень необходимых документов для принятия в реабилитационное отделение» - в количестве 130 единиц; - «Направления деятельности социально – реабилитационного отделения» - 200 единиц; - «Меры социальной поддержки семей, воспитывающих детей-инвалидов»- 115 - «Основные виды деятельности центра социального обслуживания» - 200 единиц. - «Услуги реабилитационного отделения для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями» - 88 единиц. «Социально-реабилитационное отделение», «Памятка по реализации мероприятий социальной реабилитации или абилитации инвалидов (ИПРА)» - 100 единиц. <p>Обновлено 8 информационных стендов о работе учреждения.</p> <p>Осуществлено 29 выездов мобильных бригад в отдаленные</p>

						поселки (охвачено 745 человек).
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;</p> <p>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>	В течение года (при поступлении финансирования)	<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>Тренькина Е.И. – начальник отдела материально-технического снабжения и размещения государственного заказа</p>	Выполнено	<p>Расширен дверной проём и оборудован пандус в санитарную комнату для инвалидов;</p> <p>Установлена мнемосхема с дублированием шрифтом Брайля;</p> <p>На входной группе дверей установлены кнопки вызова помощника;</p> <p>Приобретен переносной пандус телескопический;</p> <p>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</p>	<p>0,70 балла по показателю П, п.4 «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»</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</p>	Выполнено	<p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляет 99,5 %</p>

	вакансий.			РОДПиОВ возможностями		
5.	Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой она расположена путем: 1. проведения субботников; 2. ремонтных работ	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»	В течение года	Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора – заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	Выполнено	Проведено 7 субботников. - Осуществлен ремонт крыльца в здании, установка входной двери, обрезка деревьев на территории, косметический ремонт 2х кабинетов (201, 209) по пр. Строителей, д. 27; Ремонт полов, дверных замков, косметический ремонт 2-х помещений, крыши и пандуса в реабилитационном отделении для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями по пр. Строителей, д. 27; – проведено озеленение территории (обустроена цветочная клумба) по ул. Первомайская, д. 4
6.	Усилить работу по соблюдению сроков ожидания предоставления услуги	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»	В течение года	Тихонова В.А. Заместитель директора – заведующий ТЦСОН Демидова Н.В. Заместитель директора – заведующий ТЦСПСиД Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	Выполнено	Очередь на предоставление услуг в учреждении отсутствует
7.	Усиление работы по соблюдению сроков	0,89 балла по показателю Ш, п. 2	В течение года	Тихонова В.А. Заместитель	Выполнено	Очередь для получения информации о работе организации социального

	времени ожидания для получения информации о работе организации социального обслуживания	«Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)»		директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ		обслуживания в учреждении отсутствует
8.	Проведение работы по формированию положительного имиджа организации о деятельности специалистов путем строгого соблюдения норм этики делового общения и этических норм социального работника организации:- проведение технических учеб и психологических тренингов, направленных на снижение эмоциональной усталости и профессионального выгорания	0,95 балла по показателю IV, п 1 « Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»	В течение года	Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ	Выполнено	Проведено 4 психологических тренинга: - «Тренинг уверенного поведения» (24 специалиста); - «Профилактика эмоционального выгорания» (20 специалистов). - «Техники вежливого общения с клиентами» (6 специалистов); - «Профилактика стресса» (18 специалистов). Проведено 4 релакс - занятия на снятие эмоционального напряжения, закрепление методов саморегуляции. (12 специалистов);
9.	Усилить работу по повышению квалификации/профессиональной переподготовке специалистов по профилю	0,25 балла по показателю IV, п 3 «Доля работников (кроме административно-управленческого	Постоянно, в течение года	Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В.	Выполнено	Повышение квалификации: - по программе «Методы работы с детьми раннего возраста с расстройствами аутистического спектра (РАС): Денверская модель и метод

	<p>социальной работы путем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. повышения квалификации и обучения сотрудников организации (внутреннего и внешнего); 2. переобучения сотрудников организации 3. приема на работу сотрудников, имеющих профессиональное образование в соответствии с требованиями профессиональных стандартов 	<p>персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную 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>Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ</p>		<p>сенсорной интеграции» (2 спец.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - по программе «Сенсорная интеграция в работе с детьми с различными вариантами дизонтогенеза» (1 спец.); - по программе «Медиация. Базовый курс» (1 спец.); - по программе «Профилактика и коррекция детско-родительских отношений» - (2 спец.); <p>-«Программно-методическое обеспечение образования детей с тяжелым нарушением речи в условиях реализации ФГОС ДО и ФГОС НОО» (1 спец.);</p> <p>-«Организация деятельности учреждения социального обслуживания РК в рамках реализации мероприятий по социальной реабилитации и абилитации, предусмотренных ИПРА инвалидов (детей-инвалидов)» (1 спец.);</p> <p>Профессиональная переподготовка – 1 работник (проф. переподготовка) на ведение профессиональной деятельности в сфере «Специалист по социальной работе» (3 спец.). Прохождение обучения по санитарному минимуму-11 чел.</p> <p>- Обучение оказанию I медицинской помощи- 24 чел.</p> <p>Прием на работу в соответствии с требованиями профессиональных стандартов - 2 чел.</p>
10.	Создание позитивного	0,87 балла по показателю	Постоянно,	Тихонова В.А.	Выполнено	Проведено 2 информационных

	<p>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 мероприятиях, конкурсах</p>	<p>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 обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных»</p>	<p>в течение года</p>	<p>Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В.</p> <p>Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В.</p> <p>заведующий РОДПиОВ</p>		<p>мероприятия «дней открытых дверей»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для лиц с ограниченными возможностями «Мир один на всех» - (21 человек). - для населения в реабилитационном отделении для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями (74 человека). <p>Благотворительные акции для детей-инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Лети, лети лепесток» (38 детей). - концерт ансамбля «Фасольки» (30 детей). -«Свистопляска в тридевятом царстве» (19 детей). -спектакль студии «Ступени» (7 детей). -спектакль «Ксюша и инопланетянин» (7 детей). -Спектакль В.Гой «Золотой ключик Деда Мороза» (15 детей). <p>Проведены два городских мероприятия по профилактике вредных пристрастий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - литературно-художественный конкурс «Мы выбираем жизнь» (52 человека); - акция «Белые шары» (105 человек). - акция «Здравствуй, школа!» по сбору и вручению портфелей первоклассникам, состоящим на учете в ТЦСПиД (52-несовершеннолетние, 29 -взрослые). <p>Проведены мастер-классы на городском семейном фестивале «Цветочная фантазия», приуроченном к</p>
--	---	---	-----------------------	--	--	---

						<p>Дню семьи, любви и верности (66 человек)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Всероссийский конкурс «Доброволец России -2018» (12 чел.); - проведен отборочный тур компьютерного чемпионата для участия во 2 туре чемпионата на базе ГБУ РК «Республиканский социально-оздоровительный центр «Максаковка» (выезд 2 победителей для участия); - Всероссийский конкурс личных достижений пенсионеров в изучении компьютерной грамотности «Спасибо Интернету - 2018» (2 чел.); - организация обучения компьютерной грамотности неработающих пенсионеров (30 чел.); - Всероссийский день бега-кросс наций (10 чел.); - акция «Щедрый вторник»(15 чел.); - акция «Общероссийский день библиотек» (15 чел.); - участие в городском проекте «Спорт/реабилитация и здоровый фитнес» (30 чел.); - организация работы клуба «Общение» (в рамках выезда «мобильной бригады» (35 чел.); - региональный этап фестиваля хореографии «Апрелинка 2018» (диплом лауреата 1 степени. 15 чел.); - Республиканский Фестиваль народных промыслов и ремесел «»Сквозь вереницы лет» (диплом участников с
--	--	--	--	--	--	---

						<p>занесением творческой работы Учреждения в альманах народных промыслов Республики Коми. (15 чел.);</p> <p>- городские соревнования «Веселые старты» в честь 50 - летия городской ветеранской организации (диплом за 1 место. (15 чел.);</p> <p>- городской спортивный праздник среди людей с инвалидностью, посвящённый 97-ой годовщине государственности РК, 89-летию со дня основания города Ухты</p> <p>- городское мероприятия «Кросс наций» -</p> <p>- городской Фестиваль творчества инвалидов «Теплый Север».</p>
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»	октябрь 2018 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>Опрос получателей на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2017 году, с целью получения итоговых результатов в динамике (87 чел.)</p> <p>Анализ результатов опроса показал 100 % удовлетворенность получателей качеством оказанных услуг, доступностью информации о работе организации, условиями оказания услуг, компетентностью работников организации и т.д., как и в аналогичном периоде 2017 года.</p>
12.	Усиление контроля за качеством проведения мероприятий, имеющих	0,77 балла по показателю V, по.3 «Доля получателей социальных услуг,	Постоянно, в течение	<p>Тихонова В.А. Заместитель директора</p>	Выполнено	Проведение летнего оздоровления детей-инвалидов по программе «Летние забавы» (24 ребенка).

	групповой характер (оздоровительных, досуговых), использование разнообразных форм их проведения	удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»	года	заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ		Проведение досуговых мероприятий в социально-реабилитационной группе «Позитив» (62 чел.). Проведение творческих и досуговых мероприятий в социально-реабилитационной группе «Мир глазами детей» (19 чел.). Проведены творческие и досуговые мероприятия в клубе для замещающих семей «Радуга» (16 чел.) Проведение 5 занятий в кружке для детей-инвалидов «Творческая мастерская». Проведены групповые оздоровительные и досуговые мероприятия для детей - инвалидов: (10 мероприятий, 152 человека) Участие пожилых граждан и инвалидов в оздоровительных мероприятиях городского проекта: - «Спорт/реабилитация и здоровый фитнес» (35 чел.). - «Лето для здоровья» (зарядка выходного дня, игровые и обучающие занятия по арттерапии, игротерапии, скандинавская ходьба. (30 чел.).
13.	Активизировать деятельность организации по участию в грантовых конкурсах по различным направлениям социального обслуживания, в том числе с привлечением некоммерческих организаций на условиях	0,5 балла по показателю VII, 2 «Количество реализуемых организацией проектов (грантов), мероприятий государственных программ, финансируемых из бюджета	Постоянно, в течение года	Тихонова В.А. Заместитель директора заведующий ТЦ Демидова Н.В. Заместитель директора заведующий ТЦ	Выполнено	Отправлено 10 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»;

	договоров о социальном партнерстве.	Республики Коми»		Павлова З.В. заведующий РОДПиОВ		<p>-1 заявка на участие в Всероссийском конкурсе Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко «Семейный фарватер»;</p> <p>- 3 заявки на участие в конкурсе социальных и культурных проектов ПАО «Лукойл» - проект «Мир глазами детей» стал победителем в номинации «Молодежные инициативы» (Сумма гранта 300500 рублей)</p> <p>- проект «Шаг навстречу» вошел в комплекс мер по развитию системы подготовки к самостоятельной жизни воспитанников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей из замещающих семей, постинтернатного сопровождения и адаптации выпускников этих организаций «Вектор будущего», финансируемый Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (сумма гранта 118750 рублей).</p> <p>- программа «Волшебный мир» и проект «Учимся жить вместе» направлены в Фонд развития перспективных проектов.</p>
14.	Привести в соответствие с требованиями Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р552497-2005г. (п.6.3) наименование Положения о	Предложение Общественного совета	В течение года	Поленчук В.М. – заместитель директора- заведующий ТЦ	Выполнено	Продолжается работа по приведению в соответствие с требованиями 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).					системе внутреннего контроля, утвержденного приказом организации от 17.04.2015 г. № 198.
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	На базе социально-реабилитационного отделения - 2 группы здоровья. Проведено 305 физкультурно-оздоровительных мероприятий. Охвачено 65 граждан пожилого возраста. Участие граждан пожилого возраста: - 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. Организация обучения граждан пожилого возраста по повышению компьютерной грамотности. Охвачено 30 чел.

						<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> <p>– На базе социально-реабилитационного отделения группа «серебряные волонтеры» в количестве 15 чел.</p> <p>Организовано или принято участие в мероприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в праздничном мероприятии национальных культурных автономий «Сабантуй»; - участие в акции «Доброта из рук в руки» (изготовление сувениров для инвалидов к Дню инвалида, изготовление вязаных изделий для нуждающихся пожилых граждан); - презентация концертной праздничной программы на встрече клуба «Дети войны»; - участие в мероприятиях городской акции «Общероссийский день библиотек»; - поздравление Ветеранов войны проживающих в психоневрологическом интернате (концертная программа) - проведение обучающих и практических мастер – классов клуба «Рисуем для души» для пожилых
--	--	--	--	--	--	--

						граждан и инвалидов(серебряный волонтер).
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 10 занятий «Школы третьего возраста» (факультеты ««Духовная культура»», «Право», «Азбука здоровья», «Литературная гостиная»). Охвачено 264 чел. в том числе мероприятия по повышению финансовой и правовой грамотности.</p> <p>Действует «Школа» по уходу за гражданами возраста (для их родственников и персонала).</p> <p>Изготовление и распространение комплекта буклетов «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»; - «правила общения с инвалидами» -«психовозрастные особенности поведения пожилых людей». <p>Охвачено 60 человек.</p>

Директор



О.С. Максимова