

**УТВЕРЖДЕН**  
 приказом ГБУ РК «ЦСЗН  
 Усть-Цилемского р-на»  
 от « 13 » декабря 2016 г. № 476

**План мероприятий по улучшению качества деятельности  
 организации социального обслуживания Республики Коми  
 (по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией) на 2017 год**

Наименование организации социального обслуживания: **ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Усть-Цилемского района»**

N 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 организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»).	<b>0,9 балла</b> 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.		
2.	Активизировать работу 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 организации: - размещение информации об организации, методах, формах работы организации на	<b>0,9 балла</b> По показателю раздела I п. 7. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, 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	Постоянно в течение 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В., заведующие отделениями ТЦСОН		

	официальном сайте, официальной странице «ВКонтакте», информационных стендах, в том числе через СМИ, а также с помощью раздаточных информационных буклетов.	опрошенных»				
3.	Продолжить работу по обеспечению доступности организации и оказываемых ею услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения: -оснастить крыльцо, входную группу противоскользящим покрытием; - оборудовать туалетную комнату откидным поручнем; - оборудовать коридор и кабинеты приёма граждан опорными устройствами (поручнями); - оборудовать двери кабинетов тактильными табличками со шрифтом Брайля.	<p><b>1 балл</b> 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><b>0.5 балла</b> 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><b>0.5 балла</b> по показателю раздела II п. 1.2. «Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»</p> <p><b>0 баллов</b> по показателю раздела II п. 1.3. «Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»</p> <p><b>0 баллов</b> по показателю раздела II п. 1.4. «Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»</p>	В течение 2017 г.	Директор ЦСЗН – Верещагина С. К., зав. хозяйством – Агалаков А. В.		

		<b>0,83 баллов</b> по показателю раздела II п. 2. «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных»				
4.	Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания, помещений организации и территории, на которой она расположена. - проведение корпоративных субботников по уборке, прилегающей к организации территории; - проведение генеральной уборки кабинетов работниками организации.	<b>0,76 балла</b> по показателю раздела 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»	Май, сентябрь 2017 г.	Зав. хозяйством – Агалаков А. В.		
5.	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: 1. повышение квалификации специалистов; 2. прохождение социальными работниками отделений социального обслуживания на дому учебного курса по оказанию первой помощи до оказания медицинской. 3. ежегодное проведение технической учебы с работниками учреждения по вопросам: - охраны труда	<b>0,99 балла</b> 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» <b>0,99 балла</b> по показателю раздела IV пункт 2 «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» <b>0,17 балла</b> по показателю раздела IV пункт 3 «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших	В течение 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В., заведующие отделениями ТЦСОН		

	<p>- пожарной безопасности - антитеррору - антикоррупционной политике - этике работников учреждения.</p> <p>4. ежеквартальное проведение обучения специалистов учреждения по принятым НПА, а также по принятым в них изменениям.</p> <p>5. проведение периодических тестирований со специалистами на знание НПА.</p> <p>6. ежемесячные собрания с социальными работниками отделений социального обслуживания на дому, касающиеся улучшения качества предоставления социальных услуг.</p> <p>7. итоговое совещание со специалистами по социальной работе.</p> <p>8. проведение на системной основе работы с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств:</p>	<p>повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников»</p>		<p>психолог ОСПСиД</p>		
6.	<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><b>1,5 балла</b></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>		

7.	Разместить на информационных стендах и на официальном сайте организации 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.	<b>2 балла</b> по показателю раздела I пункт б.«Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг»	Январь 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В.		
8.	Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (основные концептуальные документы Руководства).	Предложение Общественного совета	I квартал 2017 г.	Зав. ТЦСОН - Чупров Е. В.		
9.	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		Июль – октябрь 2017 года	Носова С. В. - специалист по социальной работе организационно- консультативного отделения		