

СОГЛАСОВАНО:

Директор департамента семьи,  
социальной и демографической политики  
Брянской области

И.Е. Тимошин

«01» сентября 2017 года



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ТБУ КЦСОН  
Жуковского района

О.А. Елкина

«01» сентября 2017 года



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг  
Государственным бюджетным учреждением Брянской области  
«Комплексный центр социальной обслуживания населения Жуковского района»

№ п/п	наименование мероприятия	основание реализации (результат независимой оценки качества)	срок реализации	Ответственные лица
1.	Обратиться в ДССиДП Брянской области с просьбой о выделения денежных средств для обеспечения учреждения техническими средствами адаптации и проведения ремонтных работ <i>в отделе «и» диспанси и реабилитации (д. Николаевская Слобода):</i> - тактильная плитка накладка для улицы; - накладка «кнопка вызова»; - установка на входе в здание инфоационного стенда со схемой движения по территории; - выделение стойки для автотранспортных средств с информационным обозначением, установка отрадательных поручней у входной площадки; - оборудование центрального входа для инвалидов на креслах-колясках с установкой нормативного пандуса и поручнями, установить кнопку вызова персонала (переговорное устройство) с закреплением ответственного сотрудника за встречу и сопровождение МГН на объекте;	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: 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) (0,5)	2018-2020гг.	заместитель директора, заведующий хозяйством

<p><i>в отделеции помощи семье, женщинам и детям со стационаром (д. Каспиево):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тактильная плитка накладка для улицы;</li> <li>- наклейка «кнопка вызова»;</li> <li>- установить на входе в здание информационный стенд со схемой движения по территории;</li> <li>- ремонт поверхности покрытия к главному входу с нанесением цветовой и тактильной маркировки;</li> <li>- обеспечение информационного сопровождения к специальному входу для инвалидов на креслах-колясках, установка бортиков, организация освещения, оборудование места отдыха для МГН, установка информации на входе, замена входных ворот;</li> <li>- выделение стойки для автотранспортных средств с информационным обозначением, оборудование водоотвода с установкой водосборной решетки, установка ограждений поручней у входной площадки;</li> <li>- комплексное оборудование центрального входа для инвалидов на креслах-колясках с установкой нормативного пандуса с навесом и поручнями максимально приближенного ко входу на участок, установить кнопку вызова персонала (переговорное устройство) с закреплением ответственного сотрудника за встречу и сопровождение МГН на объекте;</li> <li>- расширение входной площадки при входе, замена входной двери, демонтаж порога при входе, расширение дверного проёма на путях эвакуации;</li> </ul>			
<p><b>Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения</b></p>			
<p>1. Ежеквартально проводить собрания с работниками с целью разъяснения о недопустимости нарушениями работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, по вопросу организации индивидуального клиентоориентированного подхода при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (99,10)</p>	<p>октябрь 2017г., далее постоянно</p>	<p>директор, заведующие отделениями</p>

<p>2. 2.1. Ежеквартально проводить собрания с работниками по вопросам действия, изменений в нормативных правовых актах, применяемых в работе учреждения.</p> <p>2.2. Заслушивать ответственных специалистов о реализации нормативных правовых актов в рамках своей компетенции</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (99,80)</p>	<p>сентябрь 2017 года, далее постоянно</p>	<p>заместитель директора, ведущие отделенями</p>
<p>3. 3.1. При формировании ПФХД на 2018 год обратиться в ДССиДП Брянской области с просьбой о выделении денежных средств на прохождение курсов повышения квалификации социальных работников, специалистов по социальной работе, воспитателей, помощников воспитателя, медработников (средств областного бюджета и денежных средств внебюджетной деятельности).</p> <p>3.2. Заключить договора на оказание услуг по повышению квалификации и профессиональной переподготовки работников учреждения с образовательными организациями, имеющими лицензию.</p> <p>3.3. Обучить не менее 30 вышеуказанных работников согласно заключенным договорам на оказание услуг по повышению квалификации и профессиональной переподготовки.</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 последние три года, от общего числа работников (69,80)</p>	<p>2018 год, далее постоянно</p>	<p>директор, главный бухгалтер</p>

**Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг**

<p>1. 1.1. Составить график проведения внутренних проверок по контролю качества, в рамках которого провести не менее 4 плановых и 4 перекрестных проверок.</p> <p>1.2. Совершенствовать работу комплексного центра и освещать данную работу в СМИ, на сайте КЦСОН, департамента, в том числе развивать и внедрить новые формы социального обслуживания (мобильная бригада, волонтерская деятельность, Клуб «Социальный туризм»).</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственным и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (99,10)</p>	<p>ежеквартально</p> <p>4 квартал 2017 года, далее постоянно</p>	<p>директор, заместитель директора</p> <p>директор, заместитель директора, ведущие отделенями</p>
--	---	--	---

<p>Служба «Санаторий на дому», Служба «Стационар на дому», технология «Выходные без одиночества», студия «По дороге в школу», работа сенсорной комнаты).</p>			
<p>2. 2.1. Проводить посредством социальных работников разъяснительную работу с обслуживаемыми гражданами по вопросам порядка оплаты предоставления социальных услуг согласно действующему законодательству, утвержденным тарифов услуги.</p> <p>2.2. Проводить мониторинг удовлетворенности граждан порядком оплаты за предоставленные услуги</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг (92,70)</p>	<p>ежеквартально  1 раз в полгода</p>	<p>заведующие отделениями  заведующие отделениями</p>