

Согласовано:

Директор департамента семьи,
социальной и демографической политики
Брянской области

И.Е.Тимошин



Утверждаю:
Директор ГБУ КЦСОН
Суземского района

А.П.Ухалова



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг государственным бюджетным учреждением Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»

№№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат оценки)	Срок реализации	Ответственный
Критерии открытости и доступности информации об организации				
1.	Актуализировать информацию путем обновления на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; официальном сайте учреждения kson32-suzemka.ru - интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - подготовка сведений департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области для размещения на сайте учредителя (департамента)	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 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (0,60)	Декабрь 2016г., далее постоянно	Заведующая отделением Ластовляк Ю.И., заведующая отделением Белимова Е.Н., заведующая отделением Степина Л.М., ведущий бухгалтер Коченкова Н.П., специалист по кадрам Кузнецова И.А.

Критерии комфортности условий предоставлений услуг и их получения

1.	Обратиться к главе администрации Суземского района, так как здание находится в муниципальной собственности, по ремонту покрытия участка, прилегающего к зданию с нанесением тактильной маркировки;	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 входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (0,50)	2017 год	Директор Ухалова А.П.
2.	Установить светильник для освещения основного входа здания	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 входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (0,50)	2017 год	Директор Ухалова А.П.
3.	Закрепить сотрудников по оказание инвалидам помощи при предоставлении им услуг, предоставление услуги с сопровождением инвалида по территории.	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 входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (0,50)	Ежегодно приказом учреждения	Зав.отделением Ластовляк Ю.И., зав. отделением Белимова Е.Н.

Критерии времени ожидания предоставления услуги

1.	<p>Обеспечить условия для оперативного приема получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -утвердить график работы на год, -оборудовать рабочие места специалистов необходимой компьютерной и оргтехникой. 	<p>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (0,25)</p>	ежегодно	<p>Директор -Ухалова А.П. Зав.отделением. Степина Л.М. Зав.отделением Ластовляк Ю.И., зав. отделением Белимова Е.Н.</p>
2.	<p>Провести собрание с работниками учреждения по вопросам соблюдения сроков административного регламента при предоставлении социальных услуг</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (0,25)</p>	декабрь 2016 года	<p>Директор -Ухалова А.П. Зав.отделением Ластовляк Ю.И., зав. отделением Белимова Е.Н. Зав.отделением. Степина Л.М.</p>

Критерии доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации

1.	<p>Запланировать денежные средства для направления специалистов КЦСОН на курсы повышения квалификации</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 (0,27)</p>	постоянно	<p>Директор ГБУ КЦСОН Ухалова А.П.</p>
----	---	--	-----------	--

Критерии удовлетворенности качеством оказания услуг

1.	Проведение совещаний с работниками по вопросу повышения уровня квалификации и компетентности сотрудников учреждения на темы: «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение».	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (0,40)	ежеквартально	Директор -Ухалова А.П. Зав.отделением. Степина Л.М. Зав.отделением Ластовляк Ю.И., зав. отделением Белимова Е.Н.
2.	Изыскать денежные средства для обновления компьютерной техники и оргтехники	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг (0,02)	2017-2020 годы	Директор Ухалова А.П. Главный бухгалтер Блохина Т.И.
	Составить график проведения внутренних контрольных проверок на год. Проводить проверки качества предоставления услуг согласно графику.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (0,05)	Ежегодно	Директор -Ухалова А.П. Зав.отделением. Степина Л.М. Зав.отделением Ластовляк Ю.И., зав. отделением Белимова Е.Н.
4.	Провести собрание среди сотрудников по вопросу повышения их компетентности в целях оперативности решения поступающих задач	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов (0,10)	в течение года	Директор -Ухалова А.П.