



УТВЕРЖДАЮ

Министр труда, занятости и социальной защиты КБР

А.И. Тюбеев

2017 г.

### ПЛАН

мероприятий по улучшению качества оказания услуг с учетом предложений  
Общественного совета при Министерстве труда, занятости и социальной защиты КБР  
на 2017 год ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в  
Зольском районе» МТЗ СЗ КБР

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности учреждения</b>					
1.1	Размещение на информационных стендах и интернет – сайте Учреждения порядка предоставления социальных услуг, правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг и образцов договоров о предоставлении услуг по соответствующим формам социального обслуживания	До 15.02.2017г.	Гоова М.Р.	Обеспечение возможности ознакомления граждан с порядком и условиями предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка получателей социальных услуг, устанавливающим и требования к поведению получателей социальных услуг при социальном обслуживании  Обновление информационных стендов. Распространение буклетов о	Владение гражданами информацией о порядке и условиях предоставления социальных услуг, и требованиях к поведению получателей социальных услуг при социальном обслуживании

				<p>деятельности учреждения. Размещение информации об услугах, оказываемых учреждением</p> <p>Информационное освещение деятельности учреждения в СМИ</p>	
1.2	Создание нового качественного и функционального аккаунта в социальной сети «Instagram»	1 кв.2017г.	Гоова М.Р.	<p>Модернизированный аккаунт</p> <p>Удобство пользования социальным профилем учреждения</p> <p>Увеличение количества подписчиков аккаунта учреждения</p>	<p>Наличие актуальной и достоверной информации на официальном профиле учреждения</p> <p>Доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг</p> <p>Количество посещений социального профиля учреждения</p>
1.3	Размещение информации на официальном сайте (bus.gov.ru)	Ежемесячно в течении 5 дней после утверждения	Гл. бухгалтер Лигидова Л.Х.	Своевременная подготовка информации об учреждении на сайте	Открытость и доступность информации об учреждении

**II. В сфере повышения комфортности и доступности условий предоставления социальных услуг**

2.1	Размещение в учреждении почтового ящика для сбора жалоб (заявлений), предложений и отзывов о качестве предоставления	До конца года	Заместитель директора, заведующие отделениями, завхоз	Обеспечение возможности направления гражданами жалобы(заявления), предложения и отзывов о качестве предоставления	Дополнительная возможность граждан для направления жалобы (заявления), предложений и отзывов о качестве
-----	--	---------------	---	---	---



	социальных услуг в учреждении			социальных услуг в учреждении	предоставления социальных услуг в учреждении
2.2	<p>Благоустройство территории: учреждения обустройство и озеленение прилегающей территории, проведение текущего ремонта в местах проживания получателей социальных услуг, размещение комфортных зон отдыха, приобретение инвентаря для досуга и отдыха, контроль за санитарным содержанием помещения</p>	Апрель-сентябрь	директор	<p>Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышения экологической культуры проживающих Центра</p>	<p>Эстетическое оформление территории, создания клумб, цветников, повышение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений</p>
2.3	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: Обеспечение наличие на прилегающей к Учреждению территории возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей</p>	Март 2017г.	Зам.директора Теуважева М.Ч.	Наличие системы указателей на ключевые объекты инфраструктуры	
		В течение года	Зам.директора Теуважева М.Ч. Зав.отд.временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов	Приведение помещений в соответствие с требованиями САНПиН.	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.
		В течение года	Зам.директора Теуважева М.Ч.	Оборудование специальными указателями мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов в местах парковки транспортных	Повышение комфортности и доступности получения услуг, гражданами с ограниченными возможностями здоровья

	<p>социальных услуг; обеспечение опорного движения перил, поручней в коридорах учреждения</p> <p>По результатам НОК: Установить оборудование для сушки белья; установить душевую кабину вместо ванны</p> <p>Создание на сайте Центра версии для слабовидящих</p>	<p>По мере поступления финансирования</p> <p>2 квартал</p>	<p>Зам.директора Теуважева М.Ч.</p> <p>Зам директора Теуважева М.Ч.</p>	<p>средств</p> <p>Приведение помещения в соответствие с требованиями САНПиН</p> <p>Своевременное получение информации о деятельности центра слабо зрячими гражданами</p>	<p>Повышение комфортности и безопасности получения услуг</p> <p>Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан</p>
--	--	--	---	--	--

### III. В сфере повышения доброжелательности и компетентности персонала

3.1	<p>Организация обучения на курсах повышения квалификации 2-х сотрудников, оказывающих социальные услуги</p>	<p>по отдельному плану (прилагается)</p>		<p>Повышение качества предоставляемых социальных услуг</p>	<p>Увеличение числа работников, повысивших квалификацию (прошедших профессиональную переподготовку) по профилю деятельности учреждения</p>
3.2	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам директора Зав. Отделением временного проживания граждан пожилого</p>	<p>Наличие и реализация профилактических и реабилитационных программ.</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентн</p>



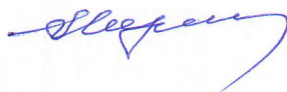
	учреждении получателей социальных услуг		возраста и инвалидов	Профессиональное самообразование специалистов.	БМ
		В течение года	Зам директора Зав. отделением временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов	Контроль за соблюдением специалистами этических основ социальной работы. Проведение для сотрудников методических часов на тему: «Этика социальной работы»	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
3.3	Профилактика синдрома профессионального выгорания: «День здоровья» (выезд сотрудников на природу); Занятия в сенсорной комнате, с применением ароматерапии, музыкотерапия	раз в полгода раз в неделю	психолог	Проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами	Положительное изменение качественных показателей труда
3.4	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг	В течение года	Зам. директора Теуважева М.Ч.	Проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг. Организация семинаров и тех. учёбы со специалистами по системе качества предоставления социальных услуг	Повышение удовлетворённости и получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг

**IV. Коммуникативная эффективность учреждения**

4.1.	Обучение специалистов с целью предотвращения профессионального «выгорания»	1 раз в квартал	Заведующий отделением психолого-педагогической помощи Бженикова М.	Проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами	Положительное изменение качественных показателей труда
4.2.	Повышение профессионального мастерства персонала	В течение года	Зав. и специалисты ОМО	Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров. Участие в конкурсах проф. мастерства	Улучшение кадрового обеспечения центра. Повышения качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг
4.3.	Развитие наставничества в социальной сфере	В течение года	Зам.директора Теуважева М.Ч.	Подготовка положения о наставничестве. Подбор методической литературы для молодых специалистов. Работа под руководством специалиста	Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.
4.4.	Проведение внутреннего мониторинга получателей социальных услуг и работников Центра	В течении года	директор	Повышение качества социального обслуживания и комфортности	Повышение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать

	в целях выявления положительных и отрицательных тенденций изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения			пребывания получателей социальных услуг	организацию социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании из общего числа опрошенных
--	--	--	--	---	--

**Директор**



**Л.М. Маршенкулова**