

Согласовано:
 Министр труда, занятости
 и социальной защиты КБР
 А.И. Гюбеев
 «___» _____ 2017г.

Утверждаю:
 И.о.директора ГКУ «КЦСОН в Баксанском
 муниципальном районе» МТЗ и СЗ КБР
 Ю.Х. Канаметов
 «___» _____ 2017г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГКУ «КЦСОН В БАКСАНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ» МТЗ и СЗ КБР на 2018 год.

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Результат
1. Открытость и доступность информации об организации					
1.1	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на сайте, стендах, в СМИ	Постоянно	Кумышева Д.Э. Кильчукова Д.С.	Наличие информации на официальном сайте учреждения, ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте учреждения, обновления информации об учреждении	Наличие актуальной и достоверной информации об учреждении
1.2	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения	Постоянно	Кумышева Д.Э. Кильчукова Д.С.	Рост числа получателей социальных услуг; наличие публикаций в СМИ; количество привлеченных партнеров и волонтеров; размер привлеченных финансовых средств	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров

	(распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информационных стендов в отделениях).				
1.3	Размещение на информационных стендах и на официальном сайте учреждения детально прописанной процедуры подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1 квартал 2018г.	Кумышева Д.Э. Кильчукова Д.С.	Владение гражданами информацией о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Обеспечение возможности отслеживания реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг
1.4	Оповещение граждан Баксанского района о проведении «он-лайн» опросов на сайте учреждения и посредством СМИ.	Ежеквартально	Кильчукова Д.С.	Возможность оценки качества оказания социальных услуг учреждением в режиме «онлайн»	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, увеличение количества участников опроса
1.5	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на	Постоянно	Губашиева М.Б. Кумышева Д.Э.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности

	официальном сайте www.bus.gov.ru				
1.6	Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан	По мере поступления заявок	Специалисты учреждения, в зависимости от компетенции вопроса	Отсутствие жалоб и замечаний граждан о фактах предоставления не полной или не актуальной консультации.	Обеспечение индивидуального клиенториентированного подхода
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (анти скользящее покрытие для лестниц, входных площадок и пандусов)	По мере поступления финансирования	Канаметов Ю.Х. Тлигуров М.Х. Кунашев Р.В. Губашиева М.Б. Машезов Т.С. Шогенова Л.А.	Обеспечение доступности условий предоставления социальных услуг для маломобильных граждан	Повышение комфортности и безопасности получения социальных услуг
2.2	Обеспечение специальным оборудованным санитарно-гигиеническим помещением: (расширить входные проемы для возможности передвижения на кресла-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и	По мере поступления финансирования	Канаметов Ю.Х. Машезов Т.С. Тлигуров М.Х. Кунашев Р.В. Губашиева М.Б.	Обеспечение доступности условий предоставления социальных услуг для маломобильных граждан	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.

	выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, поверхность стен подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.)				
2.3	Проведение ремонта в помещениях, оборудование новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудование помещений для ожиданий удобными креслами, диванами	По мере поступления финансирования	Канаметов Ю.Х. Машезов Т.С. Тлигунов М.Х. Кунашев Р.В. Губашиева М.Б.	Создание уютных, комфортных условий для получателей социальных услуг	Повышение уровня удовлетворенности и комфортности получателей социальных услуг
2.4	Обеспечение в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	По мере поступления финансирования	Канаметов Ю.Х. Машезов Т.С. Тлигунов М.Х. Кунашев Р.В. Губашиева М.Б.	Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Повышение уровня удовлетворенности и комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе для лиц с нарушением функций слуха и зрения

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций

3.1	Проведение общего собрания работников Учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону.	1 квартал 2018г.	Канаметов Ю.Х. Натова З.А. Зам.директора Зав.отделениями	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения.	Соблюдение работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.
3.2	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	1 раз в квартал	Натова З.А.	Квалификация персонала (базовое образование); сформированная база сотрудников по уровню образования; наличие плана повышения квалификации	Обеспечение постоянного кадрового контроля
3.3	Организация аттестации, профессиональной	По плану	Натова З.А.	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы), количество работников	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение

	переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)			прошедших аттестацию, наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации	имиджа учреждения
3.4	Проведение тренингов и семинаров по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания для работников Учреждения	Ежеквартально	Психологи Учреждения	Улучшение результатов и показателей в работе	Положительное изменение качественных показателей труда
3.5	Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере	В течение года	Канаметов Ю.Х. Натова З.А. Зам.директора Зав.отделениями	Улучшение результатов и показателей в работе	Положительное изменение качественных показателей труда

	профессионального общения				
3.6	Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений	В течение года	Канаметов Ю.Х. Натова З.А. Зам.директора Зав.отделениями	Улучшение результатов и показателей в работе	Положительное изменение качественных показателей труда

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

4.1	Проведение оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг путем анкетирования	Раз в месяц	Психологи ОСО на дому ГПВИ	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
4.2	Включение вопроса о зафиксированных в течении недели жалобах получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением в еженедельные плановые совещания на повестку дня. Участие в рассмотрении	Еженедельно	Канаметов Ю.Х. Кунашев Р.В. Тлигуров М.Х. Зав.отделениями	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией	Реализация соответствующих мероприятий по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

	предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам организации социального обслуживания в Учреждении				
4.3	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	Постоянно	Кунашев Р.В. Тлигулов М.Х. Закураева М.Х.	Полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству	Формирование высокого правового уровня учреждения

И.о.заведующегоОМО

Кумышева Д.Э.