

СОГЛАСОВАННО

Начальник

Упрощения социальной защиты населения

по г. Мегйону

Г.А. Масленикова

2013г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

«Комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония»

И.М. Комарова

2013г.



**План мероприятий по улучшению качества работы
БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения
«Гармония» на 2014 год**

№ п/п	Предложения об улучшении качества работы учреждения Общественного совета при Депсоцразвития Югры	Мероприятия	Сроки	Ответственные
1	Обеспечить доступность информации об учреждении, оказываемых услугах, справочной информации об условиях обслуживания инвалидам по слуху, зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата	1. Обучение специалистов сурдопедагогике, тифлопедагогике для организации работы с инвалидами по слуху, зрению в том числе и для информирования об учреждении, оказываемых услугах и условиях обслуживания 2. Индивидуальное информирование инвалидов по слуху, зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата (100 % охват), специалистами по социальной работе (участковыми) консультативного отделения (участковая социальная служба)	I - II квартал 2014 г. 2014 г.	Директор И.М. Комарова Заведующий консультативным отделением (участковая социальная служба) А.Г. Фаюрина (с привлечением обученных специалистов)

2.	<p>Обеспечить дооснащение оборудованием, техническими и иными средствами отделений, обслуживающих граждан пожилого возраста, и отделений обслуживающих детей и подростков, в соответствии с приказом Департамента труда и социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры № 160-р от 24.04.2009 «Об установлении нормативов обеспечения учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа-югры реабилитационным оборудованием»</p>	<p>1. Подготовка заявки на дооснащение реабилитационным оборудованием отделений, обслуживающих граждан пожилого возраста, и отделений обслуживающих детей и подростков (Приложение 1)</p> <p>2. Закупка необходимого реабилитационного оборудования в рамках выделенных средств</p>	<p>I квартал 2014 г.</p> <p>в течение 2014 года</p>	<p>Заведующий социально-реабилитационного отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов М.Г. Кваскова Заведующий отделением временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов Л.В. Балюк Заведующий реабилитационным отделением для детей и подростков с ограниченными возможностями Н.О. Корепанова</p> <p>Директор И.М. Комарова</p>
3.	<p>Обеспечить создание интернет-сайта учреждения с размещением информации о деятельности учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведений о наименовании учреждения; - его местонахождении, характере, режиме работы учреждения; - видах, характеристике каждой услуги и объеме предоставляемых услуг; <p>порядке, правилах и условиях предоставления услуг;</p> <p>об основных направлениях деятельности структурных</p>	<p>1. Размещение полной информации о деятельности учреждения, с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> сведений о наименовании учреждения; - его местонахождении, характере, режиме работы учреждения; - видах, характеристике каждой услуги и объеме предоставляемых услуг; - порядке, правилах и условиях предоставления услуг; <p>об основных направлениях</p>	<p>I квартал 2014 г.</p>	<p>Заведующий организационно-методическим отделением О.А. Вахидова</p>

	<p>подразделений учреждения; - о вышестоящих организациях, их адресах, телефонах;</p> <p>- проведение социологических опросов с возможностью получения оценки качества услуги со стороны клиента в режиме он-лайн; гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;</p> <p>о проводимых инспекционных проверках контрольно-надзорных органов</p>	<p>деятельности 1 отрасли структурных подразделений учреждения; - о вышестоящих организациях, их адресах, телефонах;</p> <p>2. Проведение социологических опросов с возможностью получения оценки качества услуги со стороны клиента в том числе в режиме он-лайн. (согласно документированной процедуре «Контроль качества предоставляемых социальных услуг» СМК-ДП-14-2013 Системы менеджмента качества действующей в учреждении)</p> <p>3. Размещение информации на интернет-сайте о проводимых инспекционных проверках контрольно-надзорных органов</p>	<p>ежеквартально</p> <p>регулярно, по результатам проверок</p>	<p>Заведующие структурных подразделений учреждения</p> <p>Заведующий организационно-методическим отделением О.А. Вахидова</p>
4.	<p>При размещении информации об учреждении широко использовать различные средства массовой информации: радио, телевидение, печатные издания (муниципального, регионального и федерального уровней) а также отраслевые журналы и интернет-ресурсы</p>	<p>1. Разработка, утверждение плана работы со средствами массовой информации;</p> <p>2. Размещение информации об учреждении в средствах массовой информации (согласно утверждённому плану)</p>	<p>январь 2014 г.</p> <p>2014 г.</p>	<p>Заведующий организационно-методическим отделением О.А. Вахидова</p>
5.	<p>Учитывать предложения клиентов об улучшении качества предоставления услуг</p>	<p>1. Мониторинг удовлетворённости клиентов качеством предоставляемых услуг</p>	<p>еженедельно</p>	<p>Заведующие структурных подразделений</p>

			по мере поступления предложений	учреждения
6.	Обеспечить распространение информации об учреждении в органах местного самоуправления, транспортных организациях, медицинских и образовательных организациях, общественных организациях и объединениях, организациях и службах, осуществляющих прием граждан	<p>2. Рассмотрение предложений клиентов об улучшении качества предоставления услуг на аппаратных совещаниях при директоре учреждения</p> <p>1. Размещение информации об учреждении на сайте администрации города;</p> <p>2. Распространение информационных материалов (буклеты, визитки, памятки и пр.)</p>	в течение 2014 года	Заведующий организационно-методическим отделением О.А. Вахидова
7.	В соответствии с пунктом 7.5.1. ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» регулярно проводить в учреждении оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов. Для более качественного оказания услуг рекомендуется выявлять причины неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг и проводить анализ для их разрешения	<p>1. Регулярная оценка степени удовлетворенности клиентов услугами путём проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анкетирования «Удовлетворенность клиентов качеством и уровнем обслуживания»; - заполнения «Карточек качества; и др. <p>(согласно документированной процедуре «Оценка удовлетворенности Клиентов и Персонала» СМК-ДП-13-2013 Системы менеджмента качества действующей в учреждении)</p> <p>2. Анализ результатов социологических опросов, мониторингов, записей в книгах отзывов и предложений и пр.</p>	<p>постоянно</p> <p>еженедельно</p>	Заведующий организационно-методическим отделением О.А. Вахидова

		3. Принятие управленческих решений по устранению причин неудовлетворенности клиентов качеством услуг (по результатам проведенного анализа)	по мере необходимости	Директор И.М. Комарова
--	--	--	-----------------------	---------------------------