

**Кировское областное государственное автономное учреждение
социального обслуживания
«Межрайонный комплексный центр социального обслуживания
населения в Зуевском районе»**

ПРИКАЗ

24.10.2017

№ 85

**«Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества работы
КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального
обслуживания населения в Зуевском районе» на 2018 год»**

В целях улучшения качества оказания услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работы КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» на 2018 год» (приложение №1)
2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

директор



Е.А.Ралдугина

УТВЕРЖДЕН

Приказом министра социального
развития Кировской области
О.Ю. Шулятьевой

от 08.11.2017 № 560

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора КОГАУСО
«Межрайонный комплексный центр
социального обслуживания населения в
Зуевском районе» Е.А. Ралдугиной
от 24.10.2017 № 85

ПЛАН

Мероприятий по улучшению качества работы
КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр
социального обслуживания населения в Зуевском районе»
на 2018 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
1	Мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении		
1.1	Размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания населения информации, предусмотренной приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н	Постоянно в сроки установленные законодательством	зам.директора Погудина В.С.
1.2	Размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) информации, предусмотренной приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н	Постоянно в сроки установленные законодательством	экономист Семакова М.В.
1.3	Информационная работа с населением в ходе: -мобильных бригад -социальной экспедиции -участкового принципа работы Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах.	в соответствии с графиком постоянно	зав отделениями срочного социального обслуживания Катаева С.А., Товстик Е.С. зав отделением по работе с семьями и детьми Сухина

			Т.Л., Чеснокова Е.В.
1.4	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты -обеспечение обратной связи по электронной почте	постоянно	зам.директора Погудина В.С., начальник Фаленского Кислухина Т.С.
1.5	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: -размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, на официальном сайте учреждения; -наличие в учреждении книги жалоб и предложений	постоянно	зам.директора Погудина В.С., начальник Фаленского отдела Кислухина Т.С.
2	Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их для маломобильных групп населения		
2.1.	Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории стационарных отделений и административных зданий -оборудовать запасной выход пандусом в с.Николаево и с.Коса– -ремонт дорожки с твердым покрытием при входе в административное здание г.Зуевка	2-3 квартал 2 квартал	Зав.стационарным отделением Семенова И.Д. Тебенкова Н.Ю. Директор Ралдугина Е.А
2.2.	Ремонт в с Коса: -комнаты отдыха -ремонт водопровода	2 квартал	зав. стационарным отделением Семенова И.Д.
2.3	Ремонт в с.Николаево: -пищеблока -столовой	3 квартал 1 квартал	Директор Ралдугина Е.А.,начальник

	-путей эвакуации -душевых комнат -комнаты под изолятор	4 квартал 4 квартал 2 квартал	отдела Кислухина Т.С. зав.отделением Тебенькова Н.Ю.
2.4	Ремонт задней стороны фасада административного здания г.Зуевка	3 квартал	Директор Ралдугина Е.А.
2.5	Ремонт в административном здании г.Зуевка -кабинетов -ремонт зала	3-4 квартал	Директор Ралдугина Е.А.
2.6	Расширение дверных проемов в санитарно-гигиенических комнатах в административном здании г.Зуевка	4 квартал	Директор Ралдугина Е.А.
2.7	Приобретение видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	по возможности	Директор Ралдугина Е.А.
2.8	Своевременное подача заявок в Центр Занятость населения о имеющихся вакансиях специалистов в учреждении	постоянно	Специалист по кадрам Максимова Е.Н.
3	Мероприятия, направленные на уменьшение срока ожидания услуги		
3.1	Выделение дополнительного сотрудника в период увеличения очередности граждан	по необходимости	Зам.директора Погудина В.С.
4.	Мероприятия, направленные на повышение доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников		
4.1	Проведение занятий с сотрудниками на темы: «Основные этические принципы и правила служебного поведения» -«Говорим по телефону правильно» -«Вежливое общение» -«Виды, стадии и разрешение конфликтов»	в соответствии с планом	зам.директора Погудина В.С.
4.2	Осуществление профилактики синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения: психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги,	1 раз в полугодии	психолог Сухина Т.Л.

4.3	Участие работников в обучении, повышении квалификации и переподготовке с последующим получением сертификата	в соответствии с графиком	специалист по кадрам Максимова Е.Н.
4.4	Проведение аттестации работников на профессиональную пригодность	В соответствии с планом	зам.директора Погудина В.С.
4.5	Участие в областных обучающих семинарах сотрудников учреждения	В соответствии с областным планом семинаров	зам.директора Погудина В.С..
5	Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности клиентов качеством оказанных социальных услуг		
5.1	Проведение анкетирования клиентов с целью выявления удовлетворенностью качеством социального обслуживания - 30% от общего числа получателей социальных услуг – 220 чел.	ежеквартально	Зав отделений
5.2	Осуществление контроля за качеством и рационом питания получателей социальных услуг в стационарных отделениях для пожилых и инвалидов	В течение года	Зав. отделения Семенова И.Д. Тебенькова Н.Ю.
5.3	Организация разнообразной оздоровительной и досуговой деятельности, клубов по интересам услуг в стационарных отделениях для пожилых и инвалидов	постоянно	Культурные организаторы стационарных отделений, зав отделений ОРСиД
4.6	Проведение внутренних проверок качества предоставления социальных услуг – 44 шт.	ежеквартально	зам.директора Погудина В.С., начальник Фаленского отдела Кислухина Т.С.
5	Мероприятия по активизации взаимодействия с общественными организациями		
5.1	Проведение совместных совещаний и социально-значимых мероприятий с представителями общественных организаций	1 раз в полугодие	Директор Е.А.Ралдугина
5.2.	Участие в работе Попечительского Совета представителей общественной организации	В течение года	Директор Ралдугина Е.А.