

СОГЛАСОВАНО:

министр труда и социальной
защиты Калужской области

П. В. Коновалов

« 30 » 01 2019г.



УТВЕРЖДАЮ:

директор ГКУСО «Калужский областной центр по
оказанию помощи лицам без определенного места

жительства»

В.В. Гоэртц

« 29 » 01 2019г.



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества деятельности ГКУСО «Калужский областной центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2018 году

| п/п | Показатель качества | Мероприятие | Срок проведения мероприятия | Сотрудник, ответственный за проведение мероприятия |
|---|--|---|---|---|
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Проводить анализ размещенной информации на официальном сайте и информационных стендах учреждения. Создать на официальном сайте электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам, создать раздел «часто задаваемые вопросы», разместить анкеты для опроса граждан. Обеспечить своевременную смену информации на стендах | Не реже 1 раза в месяц 1 квартал 2019 1 раз в полугодие | Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова Директор В.В. Гоэртц Заместитель директора по общим вопросам С.В. Новоселов Заведующий отделением социально-правовой помощи Н.А. Самсонова |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| | | <p>Обеспечить своевременное размещение локальных нормативно-правовых актов на официальном сайте.</p> <p>Обеспечить своевременное обновление сайта.</p> <p>Создать на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» раздел, позволяющий осуществлять взаимодействие с получателями услуг через терминал обратной связи/гостевую книгу</p> | <p>2019-2020 гг.</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>1 квартал 2019</p> | <p>Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова</p> <p>Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова</p> <p>Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова</p> |
| 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг | Установить информационные таблички для беспрепятственного перемещения получателей социальных услуг в учреждении | 1 полугодие 2019 года | Заместитель директора по общим вопросам С.В. Новоселов |
| 2.3. | <p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</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 пять лет, от общего числа работников</p> | <p>Принять меры по укомплектованию штата следующими специалистами: фельдшер, санитарка</p> <p>Пройти курсы повышения квалификации: Медицинская сестра палатная- 4 человека Экономист по договорной и претензионной работе- 1 человек</p> | <p>2019г.</p> <p>2019г.</p> | <p>Директор В.В. Гозри</p> <p>Директор В.В. Гозри</p> |
| 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | |
| | Оборудование помещений учреждения и | Устройство поручней на стенах для | второе полугодие 2019г. | Директор В.В. Гозри |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 3.1 | прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов | <p>инвалидов в коридорах 1-ого этажа здания</p> <p>Оборудование пандуса в коридоре центрального входа и на крыльце центрального входа здания.</p> <p>Оборудование туалетной комнаты на 2-ом этаже здания для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата</p> <p>Оборудование душевой комнаты на 2-ом этаже здания для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата</p> <p>Оборудование полотенецсушителей мужских и женских туалетов первого и второго этажей</p> <p>Установка крючков для костылей в санитарных комнатах</p> | <p>2020 г.</p> <p>второе полугодие 2019г.</p> <p>второе полугодие 2019г.</p> <p>второе полугодие 2019г.</p> <p>второе полугодие 2019г.</p> | <p>Директор В.В. Гозри</p> <p>Директор В.В. Гозри</p> <p>Директор В.В. Гозри</p> <p>Директор В.В. Гозри</p> <p>Директор В.В. Гозри</p> |
| 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуг | Проводить оценку деятельности сотрудников по соблюдению кодекса этики и служебного поведения согласно Критериям оценки качества и результативности оказания услуг для установления выплат стимулирующего характера: | Ежемесячно 2019-2020 гг. | Директор В.В. Гозри |
| | | Проводить изучение Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального | Ежемесячно | Заведующий отделением социально-правовой помощи Н.А. Самсонова |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | | <p>обслуживания</p> <p>Создать планы учебы внутрикорпоративного обучения сотрудников учреждения по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> -этика служебного поведения и общения, -охрана труда, -пожарная безопасность, -гражданская оборона и ЧС, -санитарная гигиена, -первая медицинская помощь, антитеррористическая защищенность), -медицинское обслуживание и уход, -санитарно-эпидемиологический режим, -организация взаимодействия между службами учреждения при оказании услуг. <p>-организовать исполнение плана внутрикорпоративного обучения сотрудников</p> | <p>1 квартал 2019</p> <p>Постоянно</p> | <p>Заведующий отделением социально-правовой помощи Н.А. Самсонова Заместитель директора по общим вопросам С.В. Новоселов Специалист по кадрам Е.А. Степанова Старшая медсестра В.И. Карпушова</p> <p>Директор В.В. Гоэри</p> |
| 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Проведение анкетирования с получателями социальных услуг, с целью изучения мнения о качестве предоставляемых услуг | Ежеквартально | Заведующий отделением социально-правовой помощи Н.А. Самсонова |