СОГЛАСОВАНО:
начальник
Управления социальной защиты
населения по г. Сургуту и
Сургутскому району
Е.И. Бондаренко
«09» 12 2014г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор бюджетного учреждения
Ханты - Мансийского автономного округа – Югры
«Комплексный центр социального
обслуживания населения «Содействие»
Н.Г. Григорьева
10 декабря 2014г.

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества работы бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» на 2015 – 2018 года

№ п/п	Предложения общественного совета	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители	Примечание
1.	Повышение доступности и качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам учреждения	Обеспечение отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» подъемным устройством для инвалидов и маломобильных групп населения в г.п. Федоровский: гусеничный мобильный лестничный подъемник; «SHERPA» - потолочная рельсовая подъемная система; электрический подъемник.	2015	заместитель директора Т.Г. Кроль, заведующий филиалом М.А. Сидорова, заведующий отделением А.Н. Липатников	1.Подготовлена и направлена на согласование в УСЗН заявка (Исх. от 13.02.2014 №170), данное оборудование включено в задачу 2 (электрический подъемник «Арнольд» до 150 кг -2шт., и подъемник лестничный для инвалидов Vimec TO9 Roby – 2шт). 2. Дополнительно на оснащение здания: - составлено 2 локально-сметных расчета на внутренние и наружные строительные работы, расчеты согласованы с ОАО «ИЦ «Сургутстройцена»; - в УСЗН направлено письмо (исх.№431от 11.04.2014, исх.№977 от 30.07.204) на рассмотрение вопроса включения смет в план программы «Доступная среда» на 2015-2018гг», задачу 2. «Повышение доступности и качества реабилитационных услуг» в г.п. Федоровский на сумму: внутр.: 1781919руб, наружн: 390130руб.

2.	Обеспечить доступность зданий для всех категорий, обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения	Установка входной группы, сооружений пандусных съездов в здании филиала г.п. Лянтор (д. Лямина) Установка в филиалах учреждения звуковых маячков, тактильной плитки	2015 – 2016	заместитель директора Т.Г. Кроль, заведующие филиалами Н.А. Кармаева, М.А. Сидорова, Т.К. Макарова	
3.	Оснастить Учреждение реабилитационным оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг	Установка специализированного оборудования, вспомогательных средств и приспособлений (г.п. Федоровский).	2015	заместитель директора Т.Г. Кроль, заведующий филиалом М.А. Сидорова	
4.	Обеспечить доступность информации об Учреждении, оказываемых услугах, справочной информации об условиях обслуживания для инвалидов по слуху и зрению	Установка специализированных стендов (звуковых, световых) для инвалидов по слуху и зрению в соответствии с паспортом доступности.	2015	заместитель директора Т.Г. Кроль, заведующий хозяйством Т.М. Фурса	
5.	Проводить оценку степени удовлетворенности клиентов путем проведения социологических опросов	Проведение в Учреждении оценки степени удовлетворенности клиентов услугами, путем социологического опроса	2015 – 2018	заместитель директора У.Н. Бибалаева, заведующий отделением Н.К. Иванова	Ежемесячно в учреждении проводится социологический опрос граждан: «Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания»; «Анкета для клиентов учреждения» (мониторинг оценки качества оказания социальных услуг»; «Карточки качества №1, №2»). Итоги социологического опроса предоставляются в УСЗН. За 11 мес. 2014г опрошено 2734 респондента, что соответствует 30% от числа обслуживаемых учреждением граждан. Оценка степени

					удовлетворенности клиентов соответствует 98.1 %; и соответственно 1.9.% составляет не удовлетворенность степени качеством.
6.	Размещать на официальном сайте учреждения: - ссылки на официальные сайты вышестоящих организаций; - обеспечить доступность информации об учреждении для слабовидящих граждан; - реализовать дополнительные возможности обратной связи для клиентов; - контактную информацию для спонсоров и благотворительных организаций, подписку на новости, получение адресной рассылки	Создание: - вкладки для размещения контактной информации для спонсоров и благотворительных организаций; - подписки на новости, получение адресной рассылки.	2015	заместитель директора Т.Г. Кроль, инженер АСУП А.С. Васильев	Размещены на официальном сайте учреждения: - ссылки на официальные сайты вышестоящих организаций (Депсоцразвития Югры, bus.gov, и т.д.); обеспечена доступность информации об учреждении для слабовидящих граждан в виде увеличения шрифта; - имеется вкладка обратной связи для клиентов («задать вопрос», «вопрос-ответ»).
7.	Обеспечить доступность зданий, помещений учреждения и его структурных подразделений для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и маломобильных групп населения в соответствии с пунктом 5.2.2. ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» и СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»: - оборудовать парковочные места для инвалидов в непосредственной близости от учреждения; - приспособить двери, лестницы, пути движения для инвалидов;	Оборудовать стоянки транспорта для инвалидов в непосредственной близости от зданий филиалов; - приспособить двери, лестницы, пути движения для инвалидов; - обеспечить доступность информации об учреждении, оказываемых услугах, справочной информации об условиях обслуживания инвалидам по слуху, зрению, а так же предусмотреть визуальную, звуковую и тактильную информацию с указанием направления движения и мест получения услуги.	2015-2018	заместитель директора Т.Г. Кроль, заведующие филиалами Н.А. Кармаева, М.А. Сидорова, Т.К. Макарова, механик В.Н. Мансуров, заведующий хозяйством Т.М. Фурса	Обозначены места транспорта для инвалидов специализированными знаками, расположенные в непосредственной близости от зданий социальной службы на филиалах: - в г.п. Белый Яр (ул. Лесная д.20/1); - в г.п. Федоровский (ул. Ленина д.24); - г.п. Лянтор (мкр. 1, стр. 28).

	- обеспечить доступность информации об учреждении, оказываемых услугах, справочной информации об условиях обслуживания инвалидам по слуху, зрению, а так же предусмотреть визуальную, звуковую и тактильную информацию с указанием направления движения и мест получения услуги				
8.	Привести площади помещений в соответствии с установленными санитарно-гигиеническими и санитарно-эпидемиологическими нормами и нормативами в расчете на одного обслуживаемого согласно пункту 5.2.2.ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» в части.			заместитель директора Т.Г. Кроль	Здания и помещения учреждения являются приспособленными. Новое здание (г.п. Федоровский) построено в соответствии с утвержденным проектом, в несоответствие норм пункта 5.2.2. ГОСТ р 52497- 2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»
9.	Проанализировать причины неудовлетворенности клиентов учреждения: - условиями предоставления социальных услуг и проживания в жилых помещениях (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) и организовывать деятельность по их устранению; - питанием и организовать деятельность по их устранению	Организация ежемесячного мониторинга по удовлетворенности клиентов учреждения условиями предоставления социальных услуг и проживания в отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие» (в части: организации хранения личных вещей граждан; качества питания; оборудования жилых помещений мебелью, мягким инвентарем, и прочее) и своевременная организация деятельности по их устранению.	2015-2018	заместитель директора У.Н. Бибалаева, заведующий филиалом М.А. Сидорова, заведующий отделением А.Н. Липатников	
10.	Обеспечить рекомендуемое время	Организовать работу оповещения	2015-2018	заведующие	

	ожидания услуг для клиента не более 15 минут (по результатам телефонного опроса)	клиентов о получении социальных услуг по средствам телефонной связи.		отделениями Л.И. Яметова, С.С. Байдимирова, С.В.Абросимова, Н.С. Дегин, А.Н. Липатников, О.А. Бычкова, Ж.С. Комарова, И.В. Мышкина, Л.М. Примак, Р.М. Горбенко, Ю.В.Сикорсакая	
11.	Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее)	Разработка плана мероприятий имеющего групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее) для граждан пожилого возраста и инвалидов отделения «Милосердие».	2015	заведующий филиалом М.А. Сидорова, заведующие отделениями А.Н. Липатников, Ж.С. Комарова	
12.	Довести количество респондентов анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг до 30% и более, в соответствии с п. .2.3.3. постановления коллегии Депсоцразвития Югры от 17.12.2013 № 4	Обеспечение систематического проведения оценки степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.	2015	заместитель директора У.Н. Бибалаева, заведующий отделением Н.К. Иванова	Ежеквартальное проведение оценки степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов (не менее 30% от общего количества обслуженных клиентов)

Исполнитель:
Татьяна Григорьевна Кроль,
Алена Сергеевна Фролова,
Тел.: 8(3462) 74-04-24