

СОГЛАСОВАНО:

ИЗДАТЕЛЬНИК

Управления социальной защиты

населения по г. Сургуту и

Сургутскому району

Е.И. Бондаренко

« 2014г. »



ПЛАН

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

Ханты - Мансийского автономного округа – Югры

Директор бюджетного учреждения

УТВЕРЖДАЮ:

«Комплексный центр социального

обслуживания населения «Содействие»

Н.Г. Григорьева

« 2014г. »



№ 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 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 заявку 2 (электрический подъемник «Арнольд» до 150 кг -2шт., и подъемник лестничный для инвалидов Vimes T09 Robu – 2шт). 2. Дополнительно на оснащение здания: - составлено 2 локально-сметных расчета на внутренне и наружные строительные работы, расчеты согласованы с ОАО «ИЦ «Сургутстройсена»; - в УСЗН направлено письмо (исх.№431от 11.04.2014, исх.№977 от 30.07.2014) 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.

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

			<p>удовлетворенности клиентов соответствует 98,1 %; не удовлетворенность степени качеством.</p>
<p>6. Разместить на официальном сайте учреждения: - ссылки на официальные сайты выпестощих 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</p>	<p>Создание: - вкладки для размещения контактной информации для спонсоров и благотворительных организаций; - подписки на новости, получение адресной рассылки.</p>	<p>2015</p>	<p>Размещены на официальном сайте учреждения: - ссылки на официальные сайты выпестощих 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»).</p>
<p>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 «СПиП 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;</p>	<p>Оборудовать стоянку 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 инвалидов по слуху, зрению, а так же предусмотреть визуальную, звуковую и тактильную информацию с указанием направления движения и мест получения услуги.</p>	<p>2015-2018</p>	<p>Обозначены места транспорта для инвалидов специализированными знаками, расположенные в непосредственной близости от зданий социальной службы на филиалах: - в г.п. Бельый Яр (ул. Лесная д.24); - в г.п. Федоровский (ул. Ленина д.24); - г.п. Лянтор (мкр. 4, стр. 28).</p>

<p>8.</p> <p>Обеспечить доступность информации об учреждении, оказываемых услугах, справочной информации об условиях обслуживания инвалидов по слуху, зрению, а так же предусмотреть визуальную, звуковую и тактильную информацию с указанием направления движения и мест получения услуги</p>			<p>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</p> <p>«Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»</p>
<p>9.</p> <p>Провести площадь 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.</p>	<p>Организация мониторинга удовлетворенности клиентов учреждения условиями предоставления социальных услуг и проживания в отделе 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.</p>	<p>2015-2018</p> <p>заместитель директора У.Н. Бибалаева, заведующий филиалом М.А. Сидорова, заведующий отделением А.Н. Липатников</p>	
<p>10.</p> <p>Обеспечить рекомендуемое время</p>	<p>Организовать работу оповещения</p>	<p>2015-2018</p> <p>заведующие</p>	

<p>ожидания услуг для клиента не более 15 минут (по результатам телефонного опроса)</p>	<p>Клиентов о получении социальных услуг по средствам телефонной связи.</p>		<p>отделением Л.И. Яметова, С.С. Райдиминова, 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. Сикорсака</p>	
<p>11. Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее)</p>	<p>Разработка плана мероприятий имеющего групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее) для граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие».</p>	<p>2015</p>	<p>заведующий филиалом М.А. Сидорова, заведующие отделениями А.Н. Липатников, Ж.С. Комарова</p>	
<p>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 Депсодразвития Югры от 17.12.2013 № 4</p>	<p>Обеспечение систематического проведения оценки степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.</p>	<p>2015</p>	<p>заместитель директора У.Н. Бибалаева, заведующий отделением Н.К. Иванова</p>	<p>Ежеквартальное проведение оценки степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов (не менее 30% от общего количества обслуженных клиентов)</p>

Исполнитель:

Татьяна Григорьевна Кроль,

Алена Сергеевна Фролова,

Тел.: 8(3462) 74-04-24