

УТВЕРЖДАЮ:



Министр труда, занятости и социальной защиты КБР
А.И. Тюбеев
2017 г.

**План
мероприятий по улучшению качества оказания услуг с учетом предложений Общественного совета
при Министерстве труда, занятости и социальной защиты КБР на 2017 год
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г.о. Баксан» МТЗ и СЗ КБР**

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности учреждения					
1.1	Размещение на информационных стендах и интернет-сайте учреждения порядка предоставления социальных услуг, правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг и образцов договоров о предоставлении услуг по соответствующим формам социального обслуживания	До 10.02.2017г.	ОМО	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения, о порядке и условиях предоставления социальных услуг	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении; наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
1.2	Актуализация информации о ГКУ «КЦСОН в г.о. Баксан» на Официальном сайте www.bus.gov.ru ,	По мере необходимости	Юрист	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru

1.3	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения посредством СМИ	1 раз в квартал	ОМО	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения	Рост числа получателей социальных услуг, количества привлеченных партнеров и волонтеров, увеличение объема привлеченных финансовых средств, наличие публикаций в СМИ
1.4	Организация работы телефона «горячей линии»	Постоянно	ОССО	Получение квалифицированной консультации специалиста учреждения по интересующему вопросу	Повышение степени информированности населения о деятельности учреждения, увеличение количества получателей социальных услуг

II. В сфере повышения комфортности и доступности условий предоставления социальных услуг

2.1	Внедрение инновационных социальных технологий: «Школа ухода за пожилыми людьми»	Апрель	Психолог Медсестра	Создание условий, при которых лица, осуществляющие уход, а также сами пожилые люди, могут получить теоретические основы по вопросам ухода.	Повышение качества обслуживания граждан, нуждающихся в уходе и снижение потребности в услугах лечебно-профилактических учреждений
	«Школа безопасности для пожилых людей»	Июнь	Специалист по ОТ и ТБ	Информирование в вопросах безопасного поведения в опасных и чрезвычайных ситуациях	Повышение уровня безопасности повседневной жизни лиц пожилого возраста и инвалидов
	«Фитнес для пожилых»	Ноябрь	Медсестра	Пропаганда здорового образа жизни; профилактика заболеваний у пожилых граждан и инвалидов средствами физической культуры и спорта	Оздоровление пожилых граждан и инвалидов с использованием комплекса современных методик физкультурных занятий, элементов дыхательной гимнастики и других методов
2.2	Оформление цветника на территории Центра	Апрель-сентябрь	Садовник	Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение экологической	Эстетическое оформление территории, создания клумб,

				культуры получателей социальных услуг	цветников
2.3	Формирование доступной среды в учреждении: установка тактильных ориентиров и предупреждающих знаков для инвалидов	Январь	Администрация Центра	Наличие системы указателей на ключевые объекты инфраструктуры (бегущая строка, «Желтый круг», тактильная плитка, тактильная лента, таблички Брайля)	Обеспечение доступности условий предоставления социальных услуг для маломобильных граждан
	установка поручней в санузлах	Ноябрь	Администрация Центра	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности получателей социальных услуг	
2.4	Открытие кабинета лечебной физкультуры	По мере поступления финансирования	Администрация Центра	Улучшение условий обслуживания получателей социальных услуг	Улучшение состояния здоровья получателей социальных услуг

III. В сфере повышения доброжелательности и компетентности персонала

3.1	Организация обучения работников учреждения оказанию первой доврачебной помощи	Май	Администрация Центра	Получение теоретических знаний и практических навыков, направленных на восстановление или сохранение жизни и здоровья получателей социальных услуг	Правильная и своевременная первая помощь, оказание комплекса срочных мер получателям социальных услуг до приезда бригады скорой помощи
3.2	Участие в республиканских, городских обучающих семинарах	В соответствии со сроками организации семинаров	Администрация Центра	Повышение качества предоставляемых социальных услуг	Повышение компетентности специалистов непосредственно оказывающих социальные услуги
3.3	«День здоровья» (выезд сотрудников на природу);	Раз в полгода	Психолог	Проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	Положительное изменение качественных показателей труда

	Занятия в комнате отдыха, с применением кинотерапии, музыкотерапии.	Раз в неделю			
3.4	Проведение технической учебы сотрудников	Раз в месяц	Методист	Проведение лекций тренингов с работниками учреждения	Положительное изменение качественных показателей труда
3.5	Профилактика синдрома «Профессионального выгорания» сотрудников учреждения	Раз в квартал	Психолог	Проведение лекций тренингов с работниками учреждения	Повышение работоспособности, сплочение коллектива
3.6	Усиление контроля за соблюдением работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения	Постоянно	Администрация Центра	Соблюдение работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения

IV. В сфере повышения степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг

4.1	Проведение оценки степени удовлетворенности получателей услуг путем анкетирования	раз в месяц	психолог, специалист ОВП специалист ОСО на дому	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
4.2	Содействие в проведении независимой системы оценки качества работы учреждения	раз в полгода	Администрация Центра Сотрудники ЦИСС	Повышение качества социального обслуживания	Опросы, анкетирование, отчетная документация



Директор

Л. Мус

Тутова Л.Х.