

Утверждаю
директор ГКУ «СРЦН
Невьянского района»
24.10.2017 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг
государственным казенным учреждением социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационным центром для
несовершеннолетних Невьянского района»

№ п/п	Наименование мероприятия	Результат
<i>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>		
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - информационные стенды в помещениях учреждения; - информационные стенды о Центре в УСП по Невьянскому району; - официальный сайт учреждения http://nev-detki.ru/100000430.html ; - брошюры, буклеты, памятки, информационные листы.	Повышение эффективности и качества работы учреждения, информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.
2	Разработать структуру ответа (форма обратной связи) на электронное обращение, включающую информацию о перечне: оказываемых услуг, необходимых документов, категории и возраста обслуживаемых, платности или бесплатности оказания услуг, а также контактных данных (ФИО и телефон конкретного специалиста, адрес электронной почты). http://nev-detki.ru/100000430.html Размещение формы обратной связи на официальном сайте http://nev-detki.ru.html	Повышение качества в сфере информированности населения об оказываемых услугах.
<i>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</i>		
3	Организация уровня бытовой комфортности в учреждении, развитие материально-технической базы:	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с

<p>- благоустройство и поддержание в соответствии с требованием контрольно-надзорных органов состояния здания и помещений учреждения, территории, прилегающей к зданию учреждения,</p> <p>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении для реализации дорожной карты «Доступная среда»:</p> <p>Провести работу по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (рекомендуется руководствоваться П 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001), обеспечить соответствие по следующим параметрам:</p> <p>угол подъема пандусов,</p> <p>отсутствие препятствий для пользования пандусом на прилегающих дорожках, тротуарах и площадках,</p> <p>оснащение пандусов перилами,</p> <p>наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для инвалидной коляски,</p> <p>наличие выступов в начале и конце перил,</p> <p>наличие поручней,</p> <p>наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях,</p> <p>выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы (проступь и часть подступенка) в соответствии с п.5.2.31 СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001,</p> <p>предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий,</p> <p>оснащение в санитарных комнатах на унитазах стульчаков,</p> <p>в санитарно-гигиенических помещениях установку дополнительных раковин для улучшения качества социального обслуживания для маломобильных групп населения,</p> <p>размещение информационных стендов в соответствии с требованиями для маломобильных групп населения.</p>	<p>ограниченными возможностями здоровья.</p>
---	--

4	Взаимодействие со спонсорами по привлечению благотворительных средств (договор пожертвования, договор сотрудничества).	Повышение качества оказываемых услуг посредством увеличения МТБ.
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
5	Подготовка и обучение персонала, ответственного за выполнение оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	Ускорение процесса приема заявок и обработки данных.
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
6	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи: тестирование, анкетирование на собраниях, обратная связь через сайт.	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
7	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.
8	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых): <ul style="list-style-type: none"> • родительские собрания, • консультирование (групповое и индивидуальное), • традиционные мероприятия (Новый год, день добрых дел, день защиты детей, 8 марта и т.д.) 	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.