

УТВЕРЖДАЮ

Министр труда и социальной
защиты населения
Ставропольского края

 И.И. Ульяновченко

«19» сентября 2017 г.

ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения Ставропольского края, подведомственных министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края, на 2017-2018 годы

№	Наименование мероприятия	Сроки	Ответственные исполнители
1	2	4	5
1.	Принять меры для совершенствования работы по обеспечению открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания населения Ставропольского края (далее – организации социального обслуживания населения края), размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания населения края, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в районных печатных СМИ, сайте bus.gov.ru, и поддержанию ее в актуальном состоянии	до 01 ноября 2017 года	Л.М.Чередниченко В.И.Сальников М.М.Ковалец руководители организаций социального обслуживания населения Ставропольского края (далее – руководители организаций социального обслуживания населения края)

1	2	4	5
2.	<p>Осуществлять работу по своевременному размещению на официальных сайтах организаций социального обслуживания населения края доступной информации о наличии предписаний органов, уполномоченных осуществлять государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания и отчетов об их исполнении</p>	постоянно	<p>Л.М.Чередниченко В.И.Сальников М.М.Ковалец руководители организаций социального обслуживания населения края</p>
3.	<p>Принять меры для совершенствования работы по обеспечению возможности подачи жалобы и (или) предложений клиентам организаций социального обслуживания населения края, в том числе:</p> <p>размещению полной и актуальной информации на стендах организаций социального обслуживания населения края о возможности подачи жалобы и (или) предложений о качестве предоставления услуг;</p> <p>возможности подачи жалобы и (или) предложений о качестве предоставления услуг заявителем лично в организацию социального обслуживания населения края или в электронной форме на сайт организации социального обслуживания населения края в сети «Интернет»;</p> <p>возможности подачи жалобы и (или) предложений о качестве предоставления услуг заявителем по телефону организации социального обслуживания населения края;</p> <p>возможности обратной связи в случае подачи заявителем жалобы и (или) предложений о качестве предоставления услуг в организацию социального обслуживания населения края или в электронной форме на сайт организации социального обслуживания населения края в сети «Интернет»</p>	сентябрь-октябрь 2017 года	<p>Л.М.Чередниченко В.И.Сальников М.М.Ковалец руководители организаций социального обслуживания населения края</p>

1	2	4	5
4.	<p>Установить на официальных сайтах в сети «Интернет»: всплывающее окно «Задайте вопрос специалисту» в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания – центрах социального обслуживания населения Ставропольского края «Нефтекумский КЦСОН», «Арзгирский КЦСОН», «Труновский КЦСОН», «Лермонтовский КЦСОН», «Петровский ЦСОН», «Кировский ЦСОН», «Грачевский КЦСОН», «Минераловодский ЦСОН», «Георгиевский ЦСОН» и государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания семьи и детей (далее – ГБУСО семьи и детей края);</p> <p>«Онлайн-калькулятор стоимости социального обслуживания на дому» в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания – центрах социального обслуживания населения Ставропольского края (далее – ГБУСО-ЦСОН края)</p>	до 01 февраля 2018 года	<p>Л.М.Чередниченко И.В.Колесникова А.М.Медведева Е.Б.Черкашина Т.Н.Курбацкая И.В.Берко Е.А.Гарбузова Т.В.Королевская Е.В.Чистякова С.Е.Яскевич М.М.Ковалец руководители ГБУСО семьи и детей края</p> <p>Л.М.Чередниченко руководители ГБУСО-ЦСОН края</p>
5.	<p>Осуществить загрузку на планшетные компьютеры социальных работников ГБУСО-ЦСОН края нормативных правовых актов по вопросам предоставления социального обслуживания, информации об организации социального обслуживания населения края, о тарифах на социальные услуги, об изменениях законодательства по вопросам социального обеспечения граждан пожилого возраста и инвалидов и др. для информирования получателей социальных услуг и электронной версии анкеты по изучению мнения получателей социальных услуг о качестве социального обслуживания</p>	до 01 февраля 2018 года	<p>Л.М.Чередниченко руководители ГБУСО-ЦСОН края</p>

1	2	4	5
6.	Внедрить в деятельность ГБУСО-ЦСОН края инновационную технологию «Электронная библиотека социального работника» с целью повышения профессиональной компетентности сотрудников и информационной открытости учреждений	до 01 марта 2018 года	Л.М.Чередниченко руководители ГБУСО-ЦСОН края
7.	Обеспечить доступность дозвона для граждан (в том числе получателей социальных услуг) в организацию социального обслуживания населения края по телефонам, указанным на официальном сайте организации социального обслуживания населения края в сети «Интернет»	постоянно	Л.М.Чередниченко В.И.Сальников М.М.Ковалец руководители организаций социального обслуживания населения края
8.	<p>Принять дополнительные меры к повышению физической доступности к ГБУСО-ЦСОН края, государственным бюджетным стационарным учреждениям социального обслуживания населения Ставропольского края (далее – ГБУСООН края), ГБУСО семьи и детей края и созданию комфортных условий для предоставления социальных услуг клиентам организаций социального обслуживания населения края, в том числе инвалидам, детям-инвалидам и другим маломобильным группам получателей социальных услуг, в том числе:</p> <p>обеспечению доступности входных зон и территорий организаций социального обслуживания населения края;</p> <p>обеспечению комфортных и удобных условий пребывания получателей социальных услуг в санитарно – гигиенических и жилых помещениях организаций социального обслуживания населения края;</p> <p>благоустройству прилегающей территории, жилых и специальных помещений учреждений</p>	до 01 декабря 2017 года	Л.М.Чередниченко В.И.Сальников М.М.Ковалец руководители ГБУСО-ЦСОН края, руководители ГБУСООН края, руководители ГБУСО семьи и детей края

1	2	4	5
9.	Провести мониторинг среди получателей социальных услуг по вопросу удовлетворенности качеством оказания им услуг организациями социального обслуживания населения края. По результатам мониторинга принять меры к повышению данного показателя	ноябрь 2017 года	Л.М.Чередниченко В.И.Сальников М.М.Ковалец руководители организаций социального обслуживания населения края
10.	Проводить информационно-разъяснительную работу с сотрудниками организаций социального обслуживания населения края, направленную на повышение культуры обслуживания и выполнения этических норм общения с получателями социальных услуг	постоянно	руководители организаций социального обслуживания населения края
11.	В целях улучшения социально-психологического климата в коллективах проводить работу со специалистами организаций социального обслуживания населения края, предоставляющими социальные услуги, по профилактике «профессионального выгорания»	постоянно	руководители организаций социального обслуживания населения края
12.	Усилить контроль процесса повышения квалификации, в том числе профессиональной переподготовки, сотрудников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания населения края деятельности	постоянно	руководители организаций социального обслуживания населения края

1	2	4	5
13.	Принять меры по созданию рабочего места, оборудованного компьютерной и множительной техникой, обеспечить гарантированный доступ к указанному рабочему месту сотрудников ГБУСО-ЦСОН края, ГБУСУСОН края и ГБУСО семьи и детей края, в случае если предоставление социальных услуг предусматривает использование компьютерных технологий	до 01 декабря 2017 года	руководители ГБУСО-ЦСОН края, руководители ГБУСУСОН края, руководители ГБУСО семьи и детей края
14.	Принять меры по обеспечению выполнения приказа министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 22 октября 2014 г. № 510 «О порядке обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги»	постоянно	руководители организаций социального обслуживания населения края

Заместитель министра



Е.В.Немцева

