План мероприятий по устранению недостатков,

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

| № | Наименование мероприятия | Сроки | Ответственные  исполнители |
| --- | --- | --- | --- |

| 1 | 2 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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) |
|  | 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 | постоянно | Л.М.Чередниченко  В.И.Сальников  М.М.Ковалец  руководители организаций социального обслуживания населения края |
|  | Принять меры для совершенствования работы по обеспечению возможности подачи жалобы и (или) предложений клиентам организаций социального обслуживания населения края, в том числе:  размещению полной и актуальной информации на стендах организаций социального обслуживания населения края о возможности подачи жалобы и (или) предложений о качестве предоставления услуг;  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»;  возможности подачи жалобы и (или) предложений о качестве предоставления услуг заявителем по телефону организации социального обслуживания населения края;  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» | сентябрь-октябрь 2017 года | Л.М.Чередниченко  В.И.Сальников  М.М.Ковалец  руководители организаций социального обслуживания населения края |
|  | 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);  «Онлайн-калькулятор стоимости социального обслуживания на дому» в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания – центрах социального обслуживания населения Ставропольского края (далее – ГБУСО-ЦСОН края) | до 01 февраля 2018 года | 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  Л.М.Чередниченко  руководители ГБУСО-ЦСОН края |
|  | 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 | до 01 февраля 2018 года | Л.М.Чередниченко  руководители ГБУСО-ЦСОН края |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | Принять дополнительные меры к повышению физической доступности к ГБУСО-ЦСОН края, государственным бюджетным стационарным учреждениям социального обслуживания населения Ставропольского края (далее – ГБСУСОН 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:  обеспечению доступности входных зон и территорий организаций социального обслуживания населения края;  обеспечению комфортных и удобных условий пребывания получателей социальных услуг в санитарно – гигиенических и жилых помещениях организаций социального обслуживания населения края;  благоустройству прилегающей территории, жилых и специальных помещений учреждений | до 01 декабря 2017 года | Л.М.Чередниченко  В.И.Сальников  М.М.Ковалец  руководители ГБУСО-ЦСОН края,  руководители ГБСУСОН края,  руководители ГБУСО семьи и детей края |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | Принять меры по созданию рабочего места, оборудованного компьютерной и множительной техникой, обеспечить гарантированный доступ к указанному рабочему месту сотрудников ГБУСО-ЦСОН края, ГБСУСОН 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 ГБСУСОН края,  руководители ГБУСО семьи и детей края |
|  | 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 |