

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГУСОН ТО «Кризисный
центр помощи женщинам»

М.П. Шубинская
«18 Января» 2018 года



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы
государственного учреждения социального обслуживания
населения Тульской области «Кризисный центр помощи женщинам» на 2018 год
(в соответствии с результатами независимой оценки, проведенной в 2017 году)

№	Рекомендации по повышению качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения мероприятия	Источник финансирования	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)
		Факт ическ ое	Макси мально возмо жное				
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							
1.	Мониторинг размещенной информации на сайте, своевременная актуализация сведений.	14,95	15	Своевременное размещение информации о работе учреждения на сайте www.bus.gov.ru .	2018	Бюджет Тульской области	Рюмкина Ю.А., главный специалист, Ильина А.С., главный специалист Аникиенко Е.В., главный бухгалтер Иванова Л.Л., юрисконсульт

2.	Мониторинг размещенной информации на сайте, своевременная актуализация сведений.			Своевременное размещение информации о работе учреждения на сайте http://www.kriziscentr71.ru .	2018	Бюджет Тульской области	Рюмкина Ю.А., главный специалист, Фролина Н.А., заведующий отделением социальной помощи, Ярынкина Л.А., главный специалист, Белогурова Н.Г., главный специалист.
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
3.	Создание условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов (в т.ч. детей с ОВЗ) и других маломобильных групп клиентов.	5,51	8	Выполнение работ по созданию доступной среды для инвалидов (в т.ч. детей с ОВЗ) и других маломобильных групп клиентов в здании стационарного отделения социальной реабилитации женщин и детей.	2018	Бюджет Тульской области	Звонарева Е.В., заместитель директора - заведующий стационарным отделением социальной реабилитации женщин и детей.
				Выполнение работ по созданию доступной среды для инвалидов (в т.ч. детей с ОВЗ) и других маломобильных групп клиентов в здании Центра.	2018	Бюджет Тульской области	Кочеткова Е.А., заведующий хозяйством.
4.	Обеспечение достаточного количества сотрудников для оказания услуг клиентам.			Проведение мониторинга укомплектованности учреждения сотрудниками.	1 квартал 2018	Бюджет Тульской области	Звонарева Е.В., заместитель директора - заведующий стационарным

							отделением социальной реабилитации женщин и детей, Фролина Н.А., заведующий отделением социальной помощи, Аникиенко Е.В., главный бухгалтер, Дормидонтова О.В., специалист по кадрам.
III. Время ожидания предоставления социальной услуги							
5.	Обеспечение минимально возможного времени ожидания предоставления услуг клиентами.	2	2	Оптимизация графиков приема клиентов по предварительной записи в Центре, совершенствование работы мобильных бригад.	2018	Бюджет Тульской области	Фролина Н.А., заведующий отделением социальной помощи, Ярынкина Л.А., главный специалист, Белогурова Н.Г., главный специалист.
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
6.	Обеспечение высокого уровня компетентности работников при выполнении ими функциональных обязанностей.	3	3	Подбор и обучение новых сотрудников и регулярное повышение квалификации работников, проведение тренингов по снятию эмоционального «выгорания», соблюдение	2018	Бюджет Тульской области	Звонарева Е.В., заместитель директора - заведующий стационарным отделением социальной

				правил трудового распорядка, соблюдение графика отпусков.			реабилитации женщин и детей, Фролина Н.А., заведующий отделением социальной помощи, Ярынкина Л.А., главный специалист, Белогурова Н.Г., главный специалист, Аникиенко Е.В., главный бухгалтер, Дормидонтова О.В., специалист по кадрам.
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг							
7.	Мониторинг удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг.	5	5	Работа с жалобами клиентов, направленная на решение возникших проблем и профилактики подобных ситуаций в дальнейшей работе. Обеспечение своевременности и полноты ответов на обращения граждан. Обеспечение доступности и информативности анкет	2018	Бюджет Тульской области	Рюмкина Ю.А., главный специалист, Звонарева Е.В., заместитель директора - заведующий стационарным отделением социальной реабилитации женщин и детей, Фролина Н.А., заведующий

				для заполнения на всех этапах работы с клиентами, учет их предложений и замечаний.			отделением социальной помощи, Ярынкина Л.А., главный специалист, Белогурова Н.Г., главный специалист, Иванова Л.Л., юриисконсульт.
--	--	--	--	---	--	--	---