

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБУ СО КК
«Мостовский КЦСОН»

Е.В. Коломейцев

2020 г.



**ПЛАН
мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг
в ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»
на 2020 год.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением, в том числе с получателями социальных услуг и их родственниками, о системе обслуживания в учреждении, порядке, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения cs0_edelveis@msrsp.krasnodar.ru ; - интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.	Постоянно	Заместитель директора по социальной работе, заместитель директора по административно-хозяйственной работе, заведующие отделениями социального обслуживания на дому, специалисты по социальной работе, программист.	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
2	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:	В течение года	Заместитель директора по социальной работе, заместитель директора по	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»

	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения cs0_edelveis@msrsp.krasnodar.ru - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты 		<p>административно-хозяйственной работе, программист.</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; 	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
4	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений 	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН» Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
5	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.</p> <p>Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных 	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых)</p> <p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>

	услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru			
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - проведение паспортизации ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства. 	<p>В течение года</p> <p>Ежеквартально</p>	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>
2	Активизация работы Попечительского совета при учреждении	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг
3	Организация выездов мобильной комплексной выездной бригады для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства.	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</p>
4	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения cso_edelweis@msrsp.krasnodar.ru	1 квартал	Программист	<p>Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан.</p> <p>Своевременное получение информации о деятельности центра слабо зрячими гражданами.</p>
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги				
1	Обеспечение условий для оперативного приема получателей	В течение года	Заместитель директора по	Уменьшение доли получателей социальных услуг,

	социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).		социальной работе	которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг сотрудниками учреждения.	Постоянно	Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями социального обслуживания на дому, специалисты по социальной работе	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
2	Активизация работы по подбору недостающих кадров в учреждении посредством центра занятости населения и средств массовой информации	В течение года	Начальник отдела кадров	Повышение комфортности и доступности получения услуг.
3	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	В течение года	Начальник отдела кадров	Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
4	Повышение эффективности методической работы по обучению навыков общения специалистов при проведении телефонного консультирования, проведение технических учеб со специалистами учреждения о правилах телефонного консультирования.	В течение года	Заместитель директора по социальной работе	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.

5	Реализация плана мероприятий на 2019 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Начальник отдела кадров	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.
---	---	----------------	-------------------------	---

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	В течение года	Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями социального обслуживания на дому, специалисты по социальной работе.	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
2	Проведение анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении: -проведение социологического опроса в форме анкетирования; -анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг.	Ежеквартально	Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями социального обслуживания на дому, специалисты по социальной работе.	Повышение качества обслуживания, увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг.
3	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	По мере поступления	Заместитель директора по социальной работе	Выявление причин неудовлетворенности получателей получателей социальных услуг

Заместитель директора
по социальной работе



О.А. Безшапошная