

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГБУСО «Судогодский комплексный
 центр социального обслуживания населения»
 _____ Н.В.Воронина
 «10» января 2017 года

**План мероприятий
 по улучшению качества работы ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр
 социального обслуживания населения» на 2017 год**

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|----------|--|--|-----------------|-------------------------------------|--|--|
| 1. | Поддержание в актуальном состоянии информации о ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.bus.gov.ru | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Постоянно | Главный бухгалтер, бухгалтер | Формирование доступной и открытой информационной среды | Открытость и доступность информации об организации: – уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru |
| 2. | Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Постоянно | Директор, заведующие отделениями | Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об организации: – полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на |

| | | | | | | |
|----|--|--|---------------|--|--|--|
| | том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | | | | | официальном сайте; – доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %) |
| 3. | Создание страничек учреждения в социальных сетях в группах «Одноклассники» и «ВКонтакте»; размещение на официальном сайте учреждения баннеров «Одноклассники» и «ВКонтакте», с возможностью перехода по ссылкам через официальный сайт учреждения; регулярное обновление информации в социальных сетях | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | До 01.04.2017 | Директор | Повышение уровня информированности населения о деятельности | Открытость и доступность информации об организации: – полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на в социальных сетях; – доведение через социальные сети новостных информационных о деятельности учреждения |
| 4. | Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Постоянно | Директор, заведующие отделениями, специалисты по социальной работе | Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об организации: – доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %) |

| | | | | | | |
|----|---|--|---|--|--|--|
| 5. | Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством: – печати материалов в СМИ; – подворовых обходов граждан, в т.ч. семей с детьми; – встреч с населением (социальные рейсы информационных встречи, родительские собрания, рейды в семьи и пр.) | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Не реже 1 раза в квартал 2 раз в месяц | Директор, заведующие отделениями, специалисты по социальной работе | Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об организации: – доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %) |
| 6. | Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Постоянно | Директор, заведующие отделениями, специалисты по социальной работе, психолог, юрист-консульт | Повышение качества социального обслуживания | Открытость и доступность информации об организации: – наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг |
| 7. | Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Постоянно | Юристы-консульт | Повышение качества социального обслуживания | Открытость и доступность информации об организации: – наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг |
| 8. | Обеспечение комфортности | Критерий оценки | Постоянно | Директор, | Создание ком- | Комфортность условий и |

| | | | | | | |
|-----|--|--|------------------|---|---|--|
| | <p>условий и доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями, иных маломобильных граждан, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оснащение элементами доступности помещений, сооружений и прилегающей территории; – организация сопровождения получателей социальных услуг, имеющих ограничения к передвижению | <p>качества оказания услуг «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг»</p> | | <p>заведующие отделениями, специалисты по социальной работе, психолог, юрист-консульт</p> | <p>фортных и доступных условий получения социальных услуг</p> | <p>доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> – доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (от числа опрошенных, в %) |
| 9. | <p>Проведение работы по соблюдению работниками учреждения нормативов времени ожидания при предоставлении социальных услуг получателям услуг</p> | <p>Критерий оценки качества оказания услуг «Время ожидания предоставления услуги»</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Заведующие отделениями, специалисты по социальной работе</p> | <p>Своевременность оказания социальных услуг</p> | <p>Соблюдение работниками нормативов времени на оказание социальных услуг</p> |
| 10. | <p>Проведение работы по созданию доброжелательных, вежливых взаимоотношений между работниками учреждения и получателями услуг; по повышению уровня компетентности работников</p> | <p>Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Директор, заведующие отделениями</p> | <p>Наличие положительных отзывов получателей услуг о личностных качествах и компетентности работников</p> | <p>Оценка получателями услуг личностных качеств работников и их компетентности путем проведения опросов</p> |
| 11. | <p>Проведение внутреннего</p> | <p>Критерий оценки</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Директор,</p> | <p>Повышение</p> | <p>Удовлетворенность качеством</p> |

| | | | | | | |
|-----|---|--|-----------|----------------------------------|---|--|
| | контроля качества социальных услуг | качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг» | | заведующие отделениями | качества социального обслуживания | вом обслуживания в организации |
| 12. | <p>Улучшение качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация праздников, фестивалей, телемостов, заседаний мини-клубов и клубов общения, занятий университета «третьего возраста» «ЗНАНИЕ» и пр.; – совместные мероприятия с учреждениями культуры, спорта, образования, благочиниям и общественными организациями ветеранов и инвалидов и пр. (в т.ч. в рамках соглашений о сотрудничестве); – организация мероприятий за пределами района (экскурсии, посещения музеев, выставочных залов, театров, кинотеатров, планетария и пр.) | Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг» | Постоянно | Директор, заведующие отделениями | Повышение качества социального обслуживания | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации |
| 13. | Повышение квалификации | Критерий оценки | В | Директор, | Повышение | Удовлетворенность качеством |

| | | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| | <p>работников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none">– участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, переподготовки;– проведение методических совещаний для работников учреждения | <p>качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</p> | <p>соответствии с графиком</p> | <p>заведующие отделениями, специалист по кадрам</p> | <p>качества социального обслуживания</p> | <p>вом обслуживания в организации</p> |
|--|---|---|--------------------------------|---|--|---------------------------------------|