

Утверждаю  
 Директор ГБУСО ВО «Комплексный центр социального  
 обслуживания населения Юрьев-Польского района»  
 \_\_\_\_\_ Л.А.Працук

**План мероприятий по улучшению качества работы  
 ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»  
 на 2020 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующий результат выполнения мероприятия
<b>1. Показатели , характеризующие открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Обновление нормативно-правовой базы учреждения в соответствии с 442-ФЗ от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Доступность и достаточность информации об организации	1 квартал 2020 года	Директор учреждения	Формирование высокого правового уровня учреждения	Полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству
2.	Обновление информации на стендах в учреждении социального обслуживания в соответствии с федеральным законом от 28.12.2016 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Доступность и достаточность информации об организации	1 квартал 2020 года	Директор учреждения	Информационная открытость учреждения. Обновление информационных стендов.	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и на сайте учреждения
3.	Проведение систематического контроля за обновлением	Контроль за размещением	По мере необходимости	Директор учреждения	Информационная открытость учреждения	Открытость и доступность

	информации об учреждении, порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	информации об учреждении				информации об учреждении
4.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением (распространение буклетов, работа со СМИ)		В течение года	Директор учреждения	Информационная открытость учреждения, привлечение волонтеров	Увеличение получателей социальных услуг, наличие публикаций в СМИ.
5.	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг - оформление и ведение журнала обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения		В течение года	Директор учреждения	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
6.	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте;		В течение года	Директор учреждения	Повышение качества предоставляемых услуг	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»

	- наличие журнала жалоб и предложений;					
7.	Организация выездов мобильной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах		В течение года	Директор учреждения	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
8.	Анализ результатов контроля качества внутренней системы качества учреждения: - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг в форме заполнения анкет; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения.		ежеквартально	Директор учреждения	Повышение качества оказания услуг по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>						
1.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально – технической базы - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;		В течение года	Директор учреждения	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения и территории на которой она расположена, как

	<p>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении;</p> <p>- проведение паспортизации как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности</p>					хорошее
2.	Активизация работы попечительского совета при ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»		В течение года	Директор учреждения	Укрепление материально-технической базы	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг
3.	Проведение работы по привлечению благотворительных средств		В течение года	Директор учреждения	Повышение комфортности социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными
4.	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости информационных листов		В течение года	Директор учреждения	Обеспечение постоянного кадрового контроля	Сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов подтверждающие повышение

						квалификации
<b>3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>						
1.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).		В течении года	Директор учреждения	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг
2.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги		В течении года	Директор учреждения	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 (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг

**4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания**

1.	<p>Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компактности работников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональное самообразование специалистов;</li> <li>- проведение занятий (Говорим по телефону правильно, вежливое общение)</li> </ul>		В течение года	Директор учреждения	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной форме
2.	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг;</li> <li>- проведение технических учеб с сотрудниками по предоставлению качества социальных услуг</li> </ul>		В течение года	Директор учреждения	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом качественно
3.	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с		В течение года	Директор учреждения	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения,	

	<p>целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>				от общего числа опрошенных	
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
1.	<p>Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведение мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)</p>		В течение года	Директор учреждения	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления социальных услуг
2.	<p>Организация клубной деятельности в учреждении - проведение мероприятий в клубах для людей пожилого возраста и инвалидов созданных в отделении милосердия для граждан пожилого возраста инвалидов с. Небылое;</p> <p>-организация деятельности</p>		В течение года	Директор учреждения	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления

	Университета третьего возраста					социальных услуг
3.	<p>Осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг (анкетирование):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жилыми помещениями, в которых оказываются социальные услуги;</li> <li>- оборудованием для предоставления социальных услуг;</li> <li>- мебелью, мягким инвентарем;</li> </ul> <p>- предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-правовых, социально-трудовых, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;</li> <li>- порядком оплаты социальных услуг;</li> <li>- конфиденциальностью предоставления социальных услуг;</li> <li>- периодичностью прихода</li> </ul>		ежеквартально	Директор учреждения	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления социальных услуг



	социального работника на дом; Оперативностью решения вопросов					
4.	Обработка и анализ информации предоставленной в журнале обращений		ежеквартально	Директор учреждения	Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на 100 получателей социальных услуг в течение года	
5.	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи		В течение года	Директор учреждения	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления социальных услуг
<b>6. Коммуникативная эффективность учреждения</b>						
1.	Повышение квалификации специалистов центра Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах		В течение года	Директор учреждения	Повышение коммуникативной эффективности учреждения	Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг

	повышения квалификации					
2	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения</p> <p>Психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги.</p> <p>Проведение тренингов , деловых игр и занятий со специалистами.</p>		В течение года	Психолог	Положительное изменение качественных показателей труда	
3	<p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.</p> <p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи сотрудниками.</p> <p>Обмен опытом со специалистами других центров</p>		В течение года	Директор учреждения	Улучшения кадрового обеспечения центра	Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания

Директор

Л.А.Працук