

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
1. Показатели , характеризующие открытость и доступность информации об организации						
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	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

	соответствии с федеральным законом от 28.12.2016 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»					
3.	Проведение систематического контроля за обновлением информации об учреждении, порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на сайте www.bus.gov.ru	Контроль за размещением информации об учреждении	По мере необходимости	Директор учреждения	Информационная открытость учреждения	Открытость и доступность 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		В течение года	Директор учреждения	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин	Повышение результативности обращений при

	<p>результативности обращений получателей социальных услуг - оформление и ведения журнала обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения</p>				<p>неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг</p>	<p>использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
6.	<p>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;</p>		<p>В течение года</p>	<p>Директор учреждения</p>	<p>Повышение качества предоставляемых услуг</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»</p>

	- 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		ежеквартально	Директор учреждения	Повышение качества оказания услуг по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг

	качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения.					
2. 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 - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</p> <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</p>		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 хорошее

	последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности					
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	Увеличении 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

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
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.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и		В течение года	Директор учреждения	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги

	<p>внимательного отношения к получателям социальных услуг, компактности работников:</p> <p>- профессиональное самообразование специалистов;</p> <p>- проведение занятий (Говорим по телефону правильно, вежливое общение)</p>					оказываются персоналом в доброжелательной форме
2.	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг:</p> <p>- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг;</p> <p>- проведение</p>		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

	технических учеб с сотрудниками по предоставления качества социальных услуг					
3.	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательност и, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг		В течение года	Директор учреждения	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных	

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Обеспечение качественного оказания социальных услуг,		В течение года	Директор учреждения	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством
----	---	--	----------------	------------------------	---	--

	в том числе проведение мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)					обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления социальных услуг
2.	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; -организация деятельности Университета третьего возраста		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
3.	Осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг (анкетирование): - жилыми		ежеквартально	Директор учреждения	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг,

	<p>помещениями, в которых оказываются социальные услуги;</p> <ul style="list-style-type: none">- оборудованием для предоставления социальных услуг;- мебелью, мягким инвентарем;- 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>;</p> <ul style="list-style-type: none">- санитарным содержанием санитарно-технического					удовлетворённость предоставления социальных услуг
--	--	--	--	--	--	---

	<p>оборудования; - порядком оплаты социальных услуг; - конфиденциальностью предоставления социальных услуг; - периодичностью прихода социального работника на дом; Оперативностью решения вопросов</p>					
4.	<p>Обработка и анализ информации предоставленной в журнале обращений</p>		ежеквартально	Директор учреждения	Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на 100 получателей социальных услуг в течение года	
5.	<p>Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности</p>		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	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления социальных услуг

	заполнения листка обратной связи				опрошенных	
6. Коммуникативная эффективность учреждения						
1.	<p>Повышение квалификации специалистов центра</p> <p>Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.</p> <p>Составление графика повышения квалификации.</p> <p>Обучение на курсах повышения квалификации</p>		В течение года	Директор учреждения	Повышение коммуникативной эффективности учреждения	Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг
2.	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения</p> <p>Психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги.</p> <p>Проведение тренингов , деловых игр и</p>		В течение года	Психолог	Положительное изменение качественных показателей труда	

	занятий со специалистами.					
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	<p>Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания</p>

Директор

Л.А.Працук