

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	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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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.					
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>						
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"><li>- оборудованием для предоставления социальных услуг;</li><li>- мебелью, мягким инвентарем;</li><li>- 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</li></ul> <p>;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- санитарным содержанием санитарно-технического</li></ul>					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	<p>Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на 100 получателей социальных услуг в течение года</p>	
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	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение социальных услуг, удовлетворённость предоставления социальных услуг</p>

	заполнения листка обратной связи				опрошенных	
<b>6. Коммуникативная эффективность учреждения</b>						
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