

Утверждаю
 Директор ГБУ «КЦСОН»
 Оленинского района
 Ж.В.Лепихина
 « 31 » 2019г.



**План
 мероприятий по улучшению качества работы
 ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Оленинского района
 на 2020 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализаци и	Ответственн ый	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
В сфере открытости и доступности информации						
1.	Проведение систематического контроля информации об учреждении, порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на официальном сайте ГБУ «КЦСОН», в СМИ	Соответствие информации о деятельности учреждения социального обслуживания	Постоянно	Директор, Зам. директора, Главный бухгалтер, заведующие отделениями	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения	Открытость и прозрачность соответствия информации с перечнем информативных разделов, установленных ч.3ст. 13ФЗ от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан РФ»
2.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Директор, Заместитель директора, Главный бухгалтер, 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 официальном сайте; -доля получателей социальных услуг, удовлетворенных

	обслуживания граждан Российской Федерации» в					качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения)
3.	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Постоянно	Заместитель директора, 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 в печатной продукции; - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения)
4.	Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством СМИ	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	1 раз в квартал	Заместитель директора; Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном

						сайте учреждения)
5.	Обеспечение индивидуального ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения. Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Заместитель директора. Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (телефон, эл. Почта, официальный сайт учреждения)

В сфере комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

6.	Развитие материально-технической базы учреждения: -Приобретение техники и мебели -Приобретение мягкого инвентаря	Критерий оценки качества оказания социальных услуг	В течение года	Директор Главный бухгалтер	Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышения качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	Комфортность условий и доступность получения услуг
----	--	--	----------------	-------------------------------	--	--

7.	Формирование доступной среды в учреждении в рамках подпрограммы «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения» по государственной программы Тверской области «Социальная поддержка населения	Критерий оценки качества социальных услуг	По мере поступления финансовых средств	Директор Заместитель директора Главный бухгалтер	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов	Комфортность условий и доступность получения услуг
8.	Проведение мониторинга выполнения показателей «дорожная карта»	Критерий оценки качества социальных услуг	ежемесячно	Директор Зам. директора	Обеспечение всестороннего качественного контроля деятельности учреждения	Выполнение показателей «дорожная карта»
9.	Содержание системы отопления в исправном состоянии для создания условия соблюдения температурного режима соответствие помещений учреждения требованиям СанПиН	Критерий оценки качества оказания услуг «комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»	Постоянно	Директор Заместитель директора	Улучшение материально-технического обеспечения	Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных о работе учреждения
Повышение эффективности труда						
10.	Соблюдение Кодекса этики и служебного поведения работников Центра	Улучшение результата независимой оценки качества за 2021г	В течение года	Директор зам.директор а специалист по кадрам	Укрепление авторитета работника и повышения доверия граждан к учреждению	Добрежелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении
Мероприятия , направленные на повышение кадрового потенциала учреждения						
11.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность	В соответствии с графиком	Специалист по кадрам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания организации

	семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения	качеством оказания услуг»				
12.	Активизация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В течение года	Заведующие отделениями	Распространение передового опыта в организации	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
13.	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составления плана внедрения профессиональных стандартов	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В течение года	Директор Специалист по кадрам	Обеспечение постоянного кадрового контроля	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
14.	Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг»	В течение года	Специалист по кадрам	Повышение профессиональной компетентности и работников учреждения, повышения имиджа	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
15.	Заключение дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с	Определение категории работников, с которыми предполагается заключение в	Январь 2019г.	Специалист по кадрам	Заключить дополнительные соглашения к трудовым договорам (новые трудовые	Наличие дополнительных соглашений к трудовым договорам «эффективный контракт»

	работниками (руководителем) ГБУ «КЦСОН» в рамках поэтапного внедрения «эффективного контракта»	рамках утверждения системы показателей эффективности деятельности учреждения и критериев оценки эффективности и результативности деятельности работников и руководителей			договора) «эффективные контракты» с работниками	
--	--	--	--	--	---	--

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг

16.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставления социальных услуг
17.	Проведение анализа обоснованности жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждением	Предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	По мере поступления	Директор заместитель директора	Выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг	Всесторонний охват получателей социальных услуг, оценка деятельности учреждения от получателей услуг

Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги

18.	Проведение мероприятий на снижение времени ожидания очереди в стационарные учреждения граждан пожилого возраста и инвалидов	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В течение года	Директор	Развитие стационарных технологий, повышение доступности услуг для граждан, снижение очередности	Удовлетворенность качеством обслуживания предоставления социальных услуг
-----	---	--	----------------	----------	---	--

					в стационарны е учреждения	
--	--	--	--	--	----------------------------------	--