



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения»
Ж.В.Лепихина
«31» декабря 2020 года

**План
мероприятий по улучшению качества работы организации
социального обслуживания на 2021 год**

Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Оленинского муниципального округа

N 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 (сведений) о ГБУ «КЦСОН» 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, Заместитель директора, бухгалтер, специалист по соц. работе	Формирование доступной и открытой информационно й среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2.	Регулярное обновление	Критерий	Постоянно	Заместитель	Повышение	Открытость и доступность

	<p>информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте учреждения ГБУ КЦСОН.РФ в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>		<p>директора заведующие отделениями</p>	<p>уровня информированности населения о деятельности учреждения</p>	<p>информации об организации: - полнота, актуальность и полнота информации об организации социальной информации, размещаемой на официальном сайте; -Показатель рейтинга организации на официальном сайте - Рост посещаемости сайта организации - Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах (по результатам мониторинга)</p>
3.	<p>Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность</p>	<p>Продолжить работу по представлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя услуг</p>	<p>По плану</p>	<p>Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями и</p>	<p>Созданы условия для получения спектра услуг</p>	<p>1.Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг.</p>
4.	<p>Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора. Заведующие отделениями</p>	<p>Повышение уровня информированности населения о деятельности</p>	<p>Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социальное</p>

	листов), информация о предоставляемых социальных услугах	информации об организации» -			учреждения	обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
5.	Информирование населения о предоставляемых социальных услугах учреждением социальных услуг посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	1 раз в квартал	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социальное обслуживание и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
6.	Обеспечение индивидуального клиенто ориентированного 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	Заместитель директора, заведующие отделениями	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	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность	Постоянно	Заместитель директора, специалист по соц. работе	Повышение качества социального обслуживания	1.Повышение доли результатов обращений. 2.Увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы

	организации	информации об организации» -				взаимодействия. 3. Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
8.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).
9.	Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников	Продолжить работу по развитию профессиональных компетенций работников, развитию личностных качеств.	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника.	1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности). 2. Повышение личностных компетенций сотрудников.
10.	Формирование доступной среды в учреждении	Создание безопасных условий для получения социальных	2 квартал	Заместитель директора,	создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов	Комфортность условий и доступность получения услуг

		услуг							
11.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	улучшение результата независимой оценки качества	ежеквартально	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	соблюдение сроков ожидания приема к специалистам учреждения			
12.	Активизация работы учреждений во Всероссийских и региональных социальных значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	участие во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	В течение года	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение дополнительных финансовых ассигнований			
13.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; - проведение методических собраний для сотрудников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В соответствии с графиком	Заместитель директора, заведующие отделениями, специалист по соц. работе	Повышение качества социального обслуживания	Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки). 2. Повышение рейтинга деятельности Учреждения 3. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы.			
14.			В течение года	Директор	Достижение	Снижение коэффициента			

	<p>Выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам)</p>	<p>Выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам)</p>		<p>среднемесячной плате плановых показателей</p>	<p>текущести кадров</p>
--	---	---	--	--	-------------------------