

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения http://zabota024.msp.midural.ru/ ; - интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.	В течение года	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.
2	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения кцсон-бк.рф - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	В течение года	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»
3	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения;	В течение года	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
4	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 помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений;	В течение года	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «КЦСОН Байкаловского района».
5	Организация выездов мобильной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах	В течение года	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.
6	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации. Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных: - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru	В течение года	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых) Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
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	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.

	- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.		
2	Проведение работы по привлечению благотворительных средств	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи
3	Организация выездов мобильной бригады для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.
4	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья
III. 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 течение года	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.	В течение года	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)
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
2	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
3	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	В течение года	Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
4	Реализация плана мероприятий на 2017 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.
5	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений.	В течение года	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).

	- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
2	Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
3	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг: -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, входящих в территориальный перечень гарантированных государством социальных услуг и дополнительных социальных услуг постоянного, временного или разового характера в полустационарной форме социального обслуживания или форме социального обслуживания на дому санитарным содержанием санитарно-технического оборудования порядком оплаты социальных услуг конфиденциальностью предоставления социальных услуг периодичностью прихода социальных работников на дом оперативностью решения вопросов
4	Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	Ежеквартально	Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде 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	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных