

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг по независимой оценке качества оказания услуг

Приложение № 1  
Приказа № 43 от 15.06.2017г.

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
	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 <a href="http://achit-kcson.ru/">http://achit-kcson.ru/</a> - интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.		До 04.04.2017г.	Заместитель директора, заведующие структурных подразделений	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения <a href="http://achit-kcson.ru/">http://achit-kcson.ru/</a> - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты		В течение года	Заместитель директора	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Получатель социальных услуг будет иметь возможность выразить свое мнение об учреждении и о качестве социальных услуг
	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.		В течение года	Заместитель директора	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	Получатель социальных услуг будет иметь возможность выразить свое мнение об учреждении и о качестве социальных услуг
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						

Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждениях и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждений; - 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.	В течение года	Заместитель директора, заведующие отделений	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных
Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения	В течение года	Инспектор по кадрам	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	Повышение доли работников осуществляющих предоставление социальных услуг

### III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Заведующие отделений	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 удовлетворенности получателей социальных услуг
Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Заместитель директора, заведующие отделений	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)	Повышение удовлетворенности среди опрошенных получателей социальных услуг



								социальных услуг)	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания									
Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.				В течение года	Заведующие отделений	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Повышение удовлетворенности среди опрошенных получателей социальных услуг		
Сбор информации посредством предоставления возможности получателям связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг				В течение года	Заместитель директора	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных	Повышение удовлетворенности среди опрошенных получателей социальных услуг		
Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы.				В течение года	Инспектор по кадрам	Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.	Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.		
Продолжение проведения социологического опроса получателей социальных услуг – слушателей Школы пожилого возраста				Июль	Специалисты по социальной работе, заведующая отделением дневного пребывания	Будут определены факторы, влияющие на качество знаний, получаемых слушателями в Школе пожилого возраста	Получатели услуг – слушатели Школ пожилого возраста будут удовлетворены полученными знаниями.		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг									

	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	Заместитель директора, секретарь	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Повышение качества
	Повышение квалификации специалистов центра Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации		В течение года	Инспектор по кадрам	Повышение коммуникативной эффективности учреждения.	Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг
	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.		В течение года	Психолог центра	Положительное изменение качественных показателей труда	Повышение тонуса работников на осуществление своих обязанностей
	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров.		В течение года	Заместители директора	Улучшение кадрового обеспечения центра.	Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.

VI. Коммуникативная эффективность учреждения