

«Центр  
«ЦСИС»

«ЦСПСиД города Богдановича»  
Т.А. Лакия

№ строки	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Сроки реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
1	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг учреждением		Ежеквартально	Консультативное отделение, Организационно-методическое отделение	реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг в учреждении после проведения социологического опроса	Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг
2	Изучение изменения качества жизни у получателей социальных услуг в результате получения социальных услуг в учреждении		Ежеквартально	Структурные подразделения центра	реализация мероприятий, направленных на улучшение качества жизни оказания услуг в учреждении после проведения социологического опроса	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг результатами работы учреждения
3	Обеспечение информационной открытости учреждения - на официальном сайте в сети Интернет ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) информации; - на сайте учреждения <a href="http://www.bgdncentr.ru">www.bgdncentr.ru</a> ; - электронная почта;		Ежемесячно	Экономист Программист Консультативное отделение	1. Информация об организации: размещена в полном объеме и доступна получателям услуг, учредителям, партнерам, потенциальным получателям услуг в общедоступных информационных ресурсах. 2. Созданы условия для	1. Рост посещаемости сайта организации 2. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах

	- телефонная связь				дистанционного получения информации, записи на прием и т.д. 3. Предоставлена возможность направить заявление (благодарность, жалобу) на сайт, на электронную почту	(по результатам мониторинга) 3. Мониторинг удовлетворенности получателей услуг результатами взаимодействия с помощью электронных ресурсов. 4. Повышение доли результативности обращений.
4	Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации, МСП СО на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области, обеспечения информационной открытости организаций социального обслуживания и необходимости внесения соответствующих изменений в нормативные правовые акты Свердловской области		Постоянно	Заместители директора, Заведующие структурных подразделений	внесение изменений и дополнений в нормативные правовые акты учреждения	1.Доступность учредительных документов и нормативных актов для всех работников, получателей услуг. 2.Повышение качества услуг за счет использования в работе электронных ресурсов (методических, научных, документационных)
5	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг		Ежемесячно	Отделение социального обслуживания на дому Программист	Предоставление доступных условий получения услуг для людей с инвалидностью. Создание видео- и аудио информаторов на сайте учреждения	1. Доступность социальных услуг для взрослых и детей с инвалидностью. 2. Увеличение числа получателей услуг 3. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг. 4. Рост посещаемости

						сайта организации
6	Обеспечение укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.		Постоянно	Отдел кадров	Привлечения молодых специалистов: 1. Проведение рекламных акций. 2. Развитие системы наставничества. 3. Размещение о потребности в работниках, свободных рабочих мест в <u>Центре занятости населения города Богданович</u> , на информационном портале Федеральной службы по труду и занятости «Работа в России»	1. Повышение уровня профессиональных компетенций коллектива. 2. Рост числа молодых специалистов. 3. Укомплектованность квалифицированными специалистами
7	Создание условий для доступности и комфортности получателям услуг		Постоянно	Директор учреждения, Заместители директора, Заведующие структурных подразделений	Обеспечение укомплектованности помещений оборудованием для предоставления социальных услуг	1. Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг
8	Создание условий для оперативного приема получателей социальных услуг		Постоянно	Специалисты структурных подразделений	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги
9	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.		Постоянно	Специалисты структурных подразделений	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности). 2. Повышение личностных компетенций

						сотрудников.
10	Повышение уровня удовлетворенности у получателей социальных услуг.		Постоянно	Специалисты структурных подразделений	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	1.Повышение качества оказания услуг. 2.Рост получателей, удовлетворенных качеством обслуживания. 3.Повышение уровня социальных компетенций у получателей услуг.
11	Обеспечение качественного оказания социальных услуг		Постоянно	Специалисты структурных подразделений	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг ).
12	Разработка плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организацией социального обслуживания в Свердловской области, подготовленного на основании итогов независимой оценки качества оказания услуг этой организации и предложений по улучшению качества деятельности, поступивших из Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области		Ежегодно, в течение месяца со дня поступления информации	Директор учреждения, Заместители директора, Заведующие структурных подразделений	Планы мероприятий	Повышение коммуникативной эффективности учреждения.
13	Контроль за выполнением		ежекварталь	Директор	Мониторинг реализации	Повышение качества и

	планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждением		но	учреждения, Заместители директора	планов, направленных на повышение качества предоставляемых услуг	результативности деятельности учреждения.
14	Участие в видеоселекторных совещаний организованных МСП СО по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг с организациями социального обслуживания в Свердловской области		Ежеквартальн о	Директор учреждения, Заместители директора, Заведующие структурных подразделений, Программист	Запись видеоселекторного совещания	
15	Участие в совещаний по вопросам независимой оценки качества оказания услуг с участием руководителей организаций социального обслуживания населения в Свердловской области и представителей Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области		Ежеквартальн о	Директор учреждения	Протокол совещания	

Исполнитель:  
Булыгина Тамара Викторовна  
Мотовилова Юлия Николаевна