

Утверждаю
 Директор ГАУ «Комплексный
 центр социального обслуживания
 населения г. Лесного»
 _____ М.В. Комарова
 31.03.2017 г.

План мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания Свердловской области

Наименование учреждения социального обслуживания населения: ГАУ «КЦСОН г. Лесного»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Усиление работы по информированию получателей услуг - наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества предоставления услуг на информационном сайте учреждения, официальном сайте учреждения; - размещение информации о проводимых мероприятиях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, информационные стенды учреждения; - обновление информационных буклетов; - увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских образовательных организациях и т.д.	Регулярно	Заведующий ОССО, бухгалтер	Открытость доступность информации учреждения и об	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2	Актуализация информационной карты	До 5 числа	Заведующая	Открытость	Полнота, актуальность и

Утверждаю
 Директор ГАУ «Комплексный
 центр социального обслуживания
 населения г. Лесного»
 _____ М.В. Комарова
 31.03.2017 г.

План мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания Свердловской области

Наименование учреждения социального обслуживания населения: ГАУ «КЦСОН г. Лесного»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Усиление работы по информированию получателей услуг - наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества предоставления услуг на информационном сайте учреждения, официальном сайте учреждения; - размещение информации о проводимых мероприятиях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, информационные стенды учреждения; - обновление информационных буклетов; - увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских образовательных организациях и т.д.	Регулярно	Заведующий ОССО, бухгалтер	Открытость и доступность информации учреждении	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2	Актуализация информационной карты	До 5 числа	Заведующая	Открытость	Полнота, актуальность и

	учреждения и регистра получателей социальных услуг	Ежемесячно	ОССО, бухгалтер	доступность информации учреждения	понятность информации о ГАУ «КЦСОН г. Лесного»
3	Обеспечение свободного доступа клиентов к книге отзывов, анкетам обратной связи для выражения мнения о качестве полученных социальных услуг	Постоянно	Заведующие отделений	Для клиентов обеспечена возможность выражения мнения о качестве полученных социальных услуг	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг
4	Разъяснительная работа с клиентами при оказании услуг о возможности выражения своего мнения по качеству, графику предоставления услуг	Постоянно	Специалисты по социальной работе	До клиентов доверена информация о возможности выражения мнений о качестве полученных услуг	
5	Продолжение информирования населения ГО «Город Лесной» о социальных услугах, оказываемых ГАУ «КЦСОН г. Лесного»	Постоянно	Заведующий ОССО, специалисты по социальной работе	Созданы условия для роста доли лиц, считающих информирование о работе ГАУ «КЦСОН г. Лесного» и порядке предоставления социальных услуг достаточным	Доля лиц, считающих информирование о работе ГАУ «КЦСОН г. Лесного» и порядке предоставления социальных услуг достаточным
6	Совершенствование доступной среды для маломобильных групп населения	В течение 2017 г.	Директор	Повышение уровня доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ, учитывающих их ограничения при жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ, учитывающих их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг
7	Размещение на сайте ГАУ «КЦСОН г. Лесного» бланков и форм документов,	Постоянно	Директор, бухгалтер	Созданы условия для сокращения времени	Доля получателей услуг, оценивающих время

	заполняемых клиентами для получения социальных услуг в учреждении			ожидания при получении услуги	ожидания получения социальных услуг как незначительное
8	Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)	По плану	Директор	Созданы условия для роста профессиональной компетенции сотрудников ГАУ «КЦСОН г. Лесного»	Доля получателей услуг, которые оценивают компетентность социальных и иных категорий работников ГАУ «КЦСОН г. Лесного»
9	Внедрение системы менеджмента качества и социальной ответственности	2017 г.	Директор, заведующие отделениями	Созданы условия для роста уровня качества оказываемых специалистами ГАУ «КЦСОН г. Лесного» социальных услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ГАУ «КЦСОН г. Лесного»
				Отсутствуют обоснованные жалобы на качество услуг, предоставленных ГАУ «КЦСОН г. Лесного»	Доля получателей услуг, готовых рекомендовать ГАУ «КЦСОН г. Лесного» друзьям, родственникам, знакомым
				Обеспечено качественное функционирование финансово-хозяйственной базы	Число обоснованных жалоб получателей услуг, предоставленных ГАУ «КЦСОН г. Лесного»
10	Организация мероприятий по обеспечению отсутствия нарушений финансово-хозяйственной деятельности учреждения: - обеспечение качества и своевременности формирования и предоставления планово-отчетной документации; - обеспечение соблюдения законодательства в части комплексной	Постоянно	Главный бухгалтер, заведующие отделениями	Обеспечено качественное функционирование финансово-хозяйственной базы	Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности при оказании услуг. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг

	безопасности учреждения: - обеспечение своевременности профилактического и технического обслуживания и текущего ремонта зданий и сооружений	Постоянно	Главный бухгалтер, заведующие отделениями	Оборудование, помещения, используемые при оказании социальных обслуживания населения, удовлетворяют условиям предоставления социальных услуг	Удовлетворенность условиями (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставляемых социальных услуг
--	--	-----------	---	--	--