

Утверждено:  
приказом директора ГАУ «КЦСОН г. Березовского»  
№468-осн от 30.12. 2016 года

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НА 2017 ГОД

### ГАУ «КЦСОН г. БЕРЕЗОВСКОГО»

№ п/п	Основание реализации (независимая оценка качества)	Мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
<b><i>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i></b>					
<b>1.</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):</b>				
1.1.	открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»	Размещение информации о деятельности ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» на общедоступных информационных ресурсах: -средствах массовой информации: в газетах : «Берёзовский рабочий», «Золотая горка», «Берёза - инфо»; -на канале местного телевидения «Век телевидения» -информационных стендах в помещении организации; -официальном сайте учреждения <a href="http://kcsnbrz.ucoz.ru">http://kcsnbrz.ucoz.ru</a> ; - на страницах в социальных сетях: «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsnbrz">https://vk.com/kcsnbrz</a> ; -интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - на официальном интернет-портале Администрации Берёзовского городского округа (далее – БГО); -информационных стендах в администрациях посёлков БГО; -брошюрах, буклетах, памятках, информационных	в течение года (обновление информации – в течение 10 дней со дня получения или изменения)	директор Насимова Р.М. главный бухгалтер Сарафанова С.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В.	- улучшение работы по информированию населения БГО о работе учреждения; - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.

1.2.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	листах; -участие в аппаратном совещании администрации БГО при главе или при заместителе главы по социальным вопросам; -участие в аппаратном совещании социальных служб в Управлении социальной политики города Березовского; -участие в различных комиссиях при администрации БГО.			
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению				
2.1	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	обеспечение работы альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения <a href="http://kcsongbrz.ucoz.ru">http://kcsongbrz.ucoz.ru</a> ;	в течение года	специалист по социальной работе Секисов Д.Н.	улучшение работы по информированию граждан с ОВЗ о работе учреждения;
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):				
3.1.	телефон	обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия Центра и получателей социальных услуг: -создание электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="http://kcsongbrz.ucoz.ru">http://kcsongbrz.ucoz.ru</a> ; на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/kcsongbrz">https://vk.com/kcsongbrz</a> -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты <a href="mailto:soc034@egov66.ru">soc034@egov66.ru</a>	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г. специалист по социальной работе Секисов Д.Н.	повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения; - увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»				
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации				

4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	- осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: -оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение; - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Телефон доверия»; -сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты <u>soc034@egov66.ru</u> , электронного сервиса на официальном сайте учреждения <u>http://kconbrz.ucoz.ru</u> , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <u>https://ok.ru/ktssongoro</u> «ВКонтакте» <u>https://vk.com/kconbrz</u>	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В. специалист по социальной работе Секисов Д.Н. специалист по социальной работе Вураско А.А.	повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений				
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг				
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	-обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: -ведение журнала обращений; - ведение Журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского»; - организация выездных приемов и ведение журнала приема граждан, обратившихся к участковому специалисту; - ведение Книги отзывов и предложений; -обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения <u>http://kconbrz.ucoz.ru</u> , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», <u>https://ok.ru/ktssongoro</u> «ВКонтакте» <u>https://vk.com/kconbrz</u>	в течение года	юрисконсульт (секретарь) Медведева И.Е. заместитель директора Иванова М.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями, участковые специалисты по социальной работе	повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения; - повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
5.2.	лично во время выездных приемов населения				
5.3.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»				
5.4.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания				
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:				

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: -в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении;	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В.	повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	-на официальном сайте учреждения <a href="http://kcsongbrz.ucoz.ru">http://kcsongbrz.ucoz.ru</a> , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте»		специалист по социальной работе Секисов Д.Н.	- повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	<a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> <a href="https://vk.com/kcsongbrz">https://vk.com/kcsongbrz</a> - на официальном сайте Управления социальной политики по г. Берёзовскому <a href="http://usp04.msp.midural.ru">http://usp04.msp.midural.ru</a>			
7.	<b>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных</b>				
7.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, в телекоммуникационной сети Интернет	-отслеживание информации в разделах «вопрос/ответ» и «гостевая книга» на официальном сайте учреждения <a href="http://kcsongbrz.ucoz.ru">http://kcsongbrz.ucoz.ru</a> , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» <a href="https://ok.ru/ktssongoro">https://ok.ru/ktssongoro</a> <a href="https://vk.com/kcsongbrz">https://vk.com/kcsongbrz</a> ; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. главный бухгалтер Сарафанова С.Г. специалист по социальной работе Секисов Д.Н. заведующие	- повышение качества обслуживания, - выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), - рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью

7.2.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при личном обращении в учреждение	- систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», участников мероприятий		отделениями	информации о работе учреждения
7.3.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при проведении внутренних проверок	- организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов; - перекрёстные проверки заведующих отделениями.			
<b>8. Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями</b>					
8.1.	наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями	- продление программы «Инновационные технологии социальной работы с людьми с ограниченными возможностями «Вы не одни, мы - с Вами»; - реализация проекта «Социальная работа как искусство»	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	- повышение качества обслуживания, - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
1.	Доступность 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:				

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов: -оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов; - обеспечение работы Кнопки вызова; - анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г. главный бухгалтер Сарафанова С.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В.	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения				
1.3.	обеспечение доступности получения социальных услуг	- организация выездных приемов населения в отдаленных посёлках БГО			
1.4.	работа Попечительского совета	-организация совместной работы по рассмотрению жалоб и предложений; -совместная работа по организации акций и мероприятий на территории муниципалитета; -организация совместной работы по раннему выявлению неблагополучия среди жителей БГО.	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В.	- увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.
1.5.	проведение работы по привлечению благотворительных средств	-подготовка писем и обращений к руководителям предприятий и индивидуальным предпринимателям во время проведения мероприятий и благотворительных акций «Собираемся в школу», «Поделись теплом» и т.д.	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	
1.6.	работа с общественными организациями	-организация совместной работы с Городским советом женщин, ВОИ, ВОС, с «Содружество» по выявлению неблагополучия среди жителей БГО - проведение совместных мероприятий	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	
2.	<b>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</b>				
2.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В.	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе

		<p>анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематический анализ страниц СМИ с информацией о работе учреждения и отзывы клиентов;</li> <li>- получение информации на приемах населения в поселках.</li> </ul>		<p>участковые специалисты по социальной работе</p> <p>специалист по социальной работе Секисов Д.Н.</p>	<p>гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>				
3.1.	<p>оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</li> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения;</li> <li>-обеспечение условий предоставления социальных услуг на дому, срочных социальных услуг, возможности проведения занятий в «Школе пожилого возраста» и социальных мероприятий;</li> <li>- организация работы в соответствии с требованиями специальной оценки условий труда в учреждении.</li> </ul>	в течение года	<p>заместитель директора Иванова М.Г.</p> <p>заместитель директора Шамгутдинова В.В.</p> <p>специалист по охране труда Ушакова В.И.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</li> <li>-увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой оно расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных</li> </ul>
<b>4.</b>	<b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</b>				
4.1.	<p>укомплектованность организации социального обслуживания специалистами по социальной работе, социальными работниками и другими специалистами согласно штатному расписанию</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в России», на официальном сайте учреждения;</li> <li>- информирование населения о наличии вакансий посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.</li> </ul>	в течение года	<p>специалист по кадрам Бурлакова Г.Д.</p>	<p>повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями</p>

					здоровья;
<b>5.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</b>				
5.1.	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. участковые специалисты по социальной работе специалист по социальной работе Секисов Д.Н.	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения как хорошее
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
<b>1.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</b>				
1.1	определение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	-обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг: составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов; - проведение анкетирования среди получателей социальных услуг с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих сроки предоставления услуг.	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	-уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
<b>2.</b>	<b>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)</b>				



2.1	среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан	-организация работы по содействию в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании; -осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями специалисты по социальной работе	соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан (среди опрошенных потребителей социальных услуг)
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### ***IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания***

<b>1.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>				
1.1	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	-обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников; - соблюдение норм и правил Кодекса этики работника учреждения социального обслуживания; - создание условий для благоприятного климата в коллективе (организация в ежедневном режиме производственной гимнастики с работниками учреждения) - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг участия в опросе с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г заместитель директора Шамгутдинова В.В. специалист по охране труда Ушакова В.И заведующие отделениями	-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения
<b>2.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>				
2.1	повышение уровня компетентности работников организации социального обслуживания	-обучение на рабочем месте; - стажировка вновь пришедшего на работу; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; -участие на конференциях и семинарах Министерства социальной политики Свердловской области,	в течение года  по графику	заместитель директора Иванова М.Г заместитель директора Шамгутдинова	-увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; - отсутствие конфликтных

		<p>Южного управленческого округа; при «Консультант плюс»</p> <p>-технические учебы для социальных работников;</p> <p>-методические часы для руководителей отделений;</p> <p>-проведение конкурсов профессионального мастерства и участие на конкурсах профессионального мастерства на разных уровнях</p> <p>-организация производственных оперативных совещаний;</p> <p>-изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность;</p> <p>-реализация плана мероприятий на 2017 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</p>	<p>согласно утвержденному плану по плану МСП по плану</p> <p>в течение года</p> <p>в течение года</p>	<p>В.В. юрисконсульт Медведева И.Е. заведующие отделениями</p>	<p>ситуаций и обоснованных жалоб;</p> <p>-увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме;</p> <p>-предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p>
2.2	<p>выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих компетентность работников организации социального обслуживания</p>	<p>- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	<p>в течение года</p>	<p>заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями</p>	<p>-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
<b>3.</b>	<b>Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы</b>				
3.1	<p>получение высшего (среднего) профессионального образования</p>	<p>-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление» - 1 специалист;</p> <p>-обучение по программе среднего профессионального образования – 2 социальных работника;</p>	<p>в течение года</p>	<p>специалист по кадрам Бурлакова Г.Д</p>	<p>-повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной</p>

3.2	повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы	- профессиональная переподготовка в Уральском педагогическом университете институт социального образования по программе «Реализация социальных услуг и мер социальной поддержки населения» - 5 специалистов;	3 квартал		работы; -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
3.3	учреждения повышение квалификации работников	-курсы повышения квалификации по программам: «Охрана труда» - 2 специалиста; «Пожарно-технический минимум» - 2 специалиста; «О закупках товаров, работ, услуг» по М223-ФЗ и М44-ФЗ – 2 специалиста; «Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»- 1 социальный работник и все вновь поступающие на работу; «Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - 2 водителя.	в течение года	специалист по кадрам Бурлакова Г.Д. специалист по охране труда Ушакова В.И	-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.

#### ***V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг***

<b>1.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</b>				
1.1	изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	- обеспечение качественного оказания социальных услуг, -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы старшего поколения»; -участие в социальной программе БГО, содействие в сборе необходимых документов с целью оказания социальной поддержки из средств бюджета муниципалитета; -организация мероприятий совместной работы субъектов БГО в рамках межведомственного соглашения по систематизации социального паспорта и карты социального неблагополучия; -пополнение данных в единый социальный паспорт для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы;	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями специалисты по социальной работе	-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг

		-совместная работа с МВД, учреждениями здравоохранения, администрацией БГО, пенсионным фондом и центром занятости в социальном паспорте для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы.			
1.2	определение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	
<b>2.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</b>				
2.1.	жилым помещением	<ul style="list-style-type: none"> <li>-приобретение необходимого оборудования;</li> <li>-приобретение мебели, мягкого инвентаря;</li> <li>-благоустройство территории учреждения;</li> <li>-работа по привлечению благотворительных средств;</li> <li>-анализ финансового состояния учреждения с целью определения эффективности использования финансовых ресурсов;</li> <li>-определение обеспеченности учреждения собственными оборотными средствами и анализ их использования;</li> <li>-организация внутреннего анализа и использование его результатов для планирования;</li> <li>-отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании наблюдательного совета;</li> <li>- организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно положению, утвержденному директором учреждения 28.01.2013 г.);</li> <li>- составление планов-маршрутов социальных работников;</li> <li>- проведение оперативных совещаний у директора</li> </ul>	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г заместитель директора Шамгутдинова В.В. главный бухгалтер Сарафанова С.Г.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</li> <li>помещениями, в которых оказываются социальные услуги</li> <li>наличием оборудования для предоставления социальных услуг</li> <li>мебелью, мягким инвентарем,</li> <li>санитарным содержанием санитарно-технического оборудования,</li> <li>порядком оплаты социальных услуг,</li> </ul>
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг				
2.3.	питанием				
2.4.	мебелью, мягким инвентарем				
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				
2.6.	хранением личных вещей				
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением				
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования				
2.9.	порядком оплаты социальных услуг				
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг				
2.11.	графиком посещений родственниками в организации				

	социального обслуживания				конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом,
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом				
2.13.	оперативностью решения вопросов				оперативностью решения вопросов
<b>3.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</b>				
3.1	проведение мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов	- обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (фестиваль «Нам года не беда», туристический слет «Седая юность», елка «Новогодние узоры» и т.д.) -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы старшего поколения»			-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий;
3.2	определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	
<b>4.</b>	<b>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</b>				
4.1	Анализ количества зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	- обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	1 раз в квартал	юрисконсульт (секретарь) Медведева И.Е.	количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в

					течение года)
<b>5.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</b>				
5.1	определение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	-сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности участия в анкетировании	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями	-увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных