Приложение №1

к Приказу № \_\_\_ от 09.01.2019 г.

**План мероприятий**

**по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области**

**на 2019 году**

Наименование учреждения социального обслуживания населения: Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Краснотурьинска»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1 | Обеспечение открытости и доступности информации об учреждении:  - Актуализация информации об учреждении, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении учреждения, официальный сайт, страница в социальной сети «Одноклассники»); | Карта независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения Свердловской области. | Постоянно | Албычева В.Н., заместитель директора | Открытость и доступность информации об учреждении. | 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);  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. |
| 2 | Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения | Карта независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения Свердловской области. | Постоянно | Лисинова С.А. заместитель директора;  Дорошенко Т.Е., заместитель директора;  Алексева Н.Р., специалист по кадрам | Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. | 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;  Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;  Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. |
| 3 | Повышение доброжелательности, вежливости, компетентности работников | Карта независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения Свердловской области. | Постоянно | Заведующие структурными подразделениями | Доброжелательные, вежливые, компетентные работники | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;  Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;  Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. |
| 4 | Повышение удовлетворенности качеством оказания услуг | Карта независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения Свердловской области. | Постоянно | Заместители директора, заведующие структурными подразделениями | Удовлетворенность качеством оказания услуг | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;  Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;  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);  Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. |
| 5 | Уменьшение времени ожидания предоставления социальной услуги | Карта независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения Свердловской области. | Постоянно | Заведующие структурными подразделениями | Уменьшение времени ожидания предоставления социальной услуги | Доля получателей социальных услуги, которые ожидали предоставление услуги в учреждение больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных |

Директор Л.А. Мальчевская