

Утверждено:  
приказом директора ГАУСО СО  
«КЦСОН города Березовского»  
№ 627- осн от 30.12.2019 года

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НА 2020 ГОД

### ГАУСО СО «КЦСОН города БЕРЕЗОВСКОГО»

№ п/п	Основание реализации (независимая оценка качества)	Мероприятия	Срок реализаци и	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 ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского» 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="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</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	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	посёлков БГО; -брошюрах, буклетах, памятках, информационных 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 по городу Березовскому; -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="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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: обеспечение функционирования электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</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. программист Лукьянец А.Н. 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 <a href="mailto:soc034@egov66.ru">soc034@egov66.ru</a> , электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a>	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В. специалист по социальной работе Секисов Д.Н. заведующий отделением срочного социального обслуживания Евсеева Н.В.	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 ГАУСО СО «КЦСОН города 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 <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a>	в течение года	секретарь, юрисконсульт учреждения заместитель директора Иванова М.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями, участковые специалисты по социальной работе	повышение уровня 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	обеспечение наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: -в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении; -на официальном сайте учреждения <a href="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> - на официальном сайте Управления социальной политики по г. Берёзовскому <a href="http://usp04.msp.midural.ru">http://usp04.msp.midural.ru</a>	в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. специалист по социальной работе Секисов Д.Н.	повышение уровня 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
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»				
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»				
7.	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				
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="https://zabota034.msp.midural.ru">https://zabota034.msp.midural.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/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</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 отделениями	- 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			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;			
<b>8.</b>	<b>Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями</b>				
8.1.	наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями	- реализация проектов «Увлеченные жизнью» и «Творчество против одиночества»; - пополнение социальной карты участков, социальной карты по контролю реализации социального лифта для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы и лиц без определенного места жительства	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.	<b>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:</b>				

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; - увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.
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.	
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.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных				
2.1.	выявление уровня удовлетворенности	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого	в течение года	заместитель директора	повышение комфортности и

	получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными	возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг; - систематический анализ страниц СМИ с информацией о работе учреждения и отзывов клиентов; - получение информации на приемах населения в поселках.		Шамгутдинова В.В. участковые специалисты по социальной работе специалист по социальной работе Секисов Д.Н.	доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;
<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.	оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении	- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения; -обеспечение условий предоставления социальных услуг на дому, срочных социальных услуг, возможности проведения занятий в «Школе пожилого возраста» и социальных мероприятий; - организация работы в соответствии с требованиями специальной оценки условий труда в учреждении.	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г. заместитель директора Шамгутдинова В.В. специалист по охране труда Ушакова В.И.	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой оно расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных
<b>4.</b>	<b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</b>				
4.1.	укомплектованность организации социального	- размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в	в течение года	специалист по кадрам	повышение комфортности и

	обслуживания специалистами по социальной работе, социальными работниками и другими специалистами согласно штатному расписанию	России», на официальном сайте учреждения; - информирование населения о наличии вакансий посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.		Антропова З.В.	доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями 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 нуждемости 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)
<b><i>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i></b>					
<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 - 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	-обучение на рабочем месте;	в течение	заместитель	-увеличение доли

	компетентности работников организации социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стажировка вновь пришедшего на работу;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</li> <li>- участие на конференциях и семинарах Министерства социальной политики Свердловской области, Южного управленческого округа; при «Консультант плюс»</li> <li>- технические учебы для социальных работников (ежемесячно, кроме июня, июля, августа);</li> <li>- методические часы для руководителей отделений (ежемесячно, кроме июня, июля, августа);</li> <li>- проведение конкурсов профессионального мастерства и участие на конкурсах профессионального мастерства на разных уровнях</li> <li>- организация производственных оперативных совещаний;</li> <li>- изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность;</li> <li>- реализация плана мероприятий на 2020 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</li> </ul>	<p>года</p> <p>по графику</p> <p>согласно утвержденному плану по плану МСП по плану</p> <p>в течение года</p> <p>в течение года</p>	<p>директора Иванова М.Г заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие отделениями</p>	<p>лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; - отсутствие конфликтных 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	выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих компетентность работников организации социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>	в течение года	<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>
3.	Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы				

3.1	получение высшего (среднего) профессионального образования	-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление» - 1 специалист; -обучение по программе среднего профессионального образования – 1 социальных работника;	в течение года	специалист по кадрам Антропова З.В.	-повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы; -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
3.2	повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы	- профессиональная переподготовка специалистов по социальной работе – 1 специалист;	в течение года		
3.3	повышение квалификации работников учреждения (курсы повышения квалификации, кратковременные курсы, семинары, тренинги и т.д.)	- профессиональная переподготовка заместителя директора (профилактика терроризма) – 1 специалист; -профессиональная переподготовка программиста– 1 специалист. Повышение квалификации: Охрана труда/пожарно-технический минимум/электробезопасность – 2 специалиста (директор, специалист по охране труда) Пожарно-технический минимум/делопроизводство – 2 специалиста (заместитель директора, специалист по социальной работе) Бюджет государственных учреждений – 1 специалист (главный бухгалтер) Внедрение профессиональных стандартов в практику работы с кадровым составом организаций социального обслуживания СО – 1 специалист (специалист по кадрам) Специалист по закупкам – 2 специалиста (экономист, специалист по охране труда)	в течение года	специалист по кадрам Антропова З.В. специалист по охране труда Ушакова В.И	-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.

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

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных
----	--

	<b>услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</b>				
1.1	изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение качественного оказания социальных услуг,</li> <li>-организация клубной и образовательной деятельности в учреждении;</li> <li>-пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»;</li> <li>-участие в социальной программе БГО, содействие в сборе необходимых документов с целью оказания социальной поддержки из средств бюджета муниципалитета;</li> <li>-организация мероприятий совместной работы субъектов БГО в рамках межведомственного соглашения по систематизации социального паспорта и карты социального неблагополучия;</li> <li>-пополнение данных в единый социальный паспорт для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы;</li> <li>-совместная работа с МВД, учреждениями здравоохранения, администрацией БГО, пенсионным фондом и центром занятости в социальном паспорте для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы.</li> </ul>	в течение года	заместитель директора Шамгутдинов а В.В. заведующие отделениями специалисты по социальной работе	-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг
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 Шамгутдинов а В.В. заведующие отделениями	
2.	<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> </ul>	в течение года	заместитель директора Иванова М.Г. заместитель директора	-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг				
2.3.	питанием				

2.4.	мебелью, мягким инвентарем	<p>-анализ финансового состояния учреждения с целью определения эффективности использования финансовых ресурсов;</p> <p>-определение обеспеченности учреждения собственными оборотными средствами и анализ их использования;</p> <p>-организация внутреннего анализа и использование его результатов для планирования;</p> <p>-отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании наблюдательного совета;</p> <p>- организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно Положению о персональных данных работников государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексного центра социального обслуживания населения города Березовского», утвержденному приказом директора учреждения 31.08.2017 г. №331);</p> <p>- составление планов-маршрутов социальных работников;</p> <p>- проведение оперативных совещаний у директора</p>		Шамгутдинов а В.В. главный бухгалтер Сарафанова С.Г.	условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов				
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								
2.1	конфиденциальностью предоставления социальных услуг								
0.									
2.1	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания								
1.									
2.1	периодичностью прихода социальных работников на дом		в течение года	заместитель директора Шамгутдинова В.В. заведующие	-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством				
2.									
2.1	оперативностью решения вопросов								
3.									
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных									
3.1	проведение мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов					- обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (туристический слет «Седая юность», квест –игра для граждан пожилого возраста и инвалидов, елка «Новогодние узоры», зимний туристический слет			

		«Зимний позитив» и т.д.) -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста»		отделениями	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			
<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	секретарь юрисконсульт учреждения	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