



Утверждаю:

Начальник УСЗН

Администрации

Зерноградского района

Е.В.Железная

План

мероприятий по улучшению качества работы Муниципального бюджетного учреждения Зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (МБУ ЗР «ЦСО») на 2020 год

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок исполнения	Исполнитель	Результат	Показатели и способы контроля, характеризующие результат выполнения мероприятия
Показатель: Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативно-правовыми актами: - на информационных стендах в помещении учреждения; - на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Повышение информированности получателей социальных услуг и общественной ответственности о системе социального обслуживания и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг, о проведении	постоянно	заместитель директора специалисты по социальной работе бухгалтер	Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на информационных стендах и на сайте неактуальной информации.

	независимой оценки качества работы учреждения	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие жалоб, замечаний от граждан о наличии на сайте дезинформирующих сведений, препятствующих реализации законных прав в сфере социального обслуживания. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта. Рост получателей социальных услуг (мониторинг, опрос)
2.	Наличие на официальном сайте учреждения информации: - о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг и их функционирование; - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее).	постоянно			
3.	Изготовление и распространение печатной продукции (памятки, буклеты, информационные листы), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах; Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ.	Повышение информированности получателей социальных услуг и ответственности о системе социального обслуживания	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг
Показатель: Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.					

4.	<p>Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной мебелью; соответствующей мебелью; -наличие и понятность навигации внутри учреждения; -наличие и доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -санитарное состояние помещений организаций; -транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); -доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении у специалиста учреждения и пр.). 	<p>Степень выполнения условий доступности и комфортности для получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях</p>	<p>При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечен ии внебюджетных средств и средств благотворительных организаций</p>	<p>директор заведующий СРО заместитель директора</p>	<p>Повышение качества оказания социальных услуг, обслуживания получателей социальных услуг</p>	<p>Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в СРО (анкетирование)</p>
5.	<p>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту учреждения для получения услуги, графиком приема социального работника на дом и пр.).</p>	<p>Удовлетворенность условиями ожидания предоставления социальных услуг.</p>	<p>в течение года</p>	<p>директор, заместитель директора, заведующие отделениями, заведующий СРО, социальные работники</p>	<p>Повышение качества оказания социальных услуг, обслуживания получателей социальных услуг</p>	<p>Отсутствие очередей получателей социальных услуг в учреждении</p>
Показатель: Доступность услуг для инвалидов.						
6.	<p>Оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов:</p>	<p>Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и</p>	<p>При выделении целевых субсидий,</p>	<p>директор заместитель директора</p>	<p>Создание безбарьерной среды жизнедеятельно</p>	<p>Комфортность условий и доступность получения</p>

<p>-оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>других лиц с ограниченными возможностями, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях</p>	<p>средств местного бюджета, привлечен ии внебюджетных средств и средств организаций</p>	<p>заведующий СРО</p>	<p>социальных услуг в МБУ ЗР «ЦСО»</p>
<p>7. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; -помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по</p>	<p>Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях</p>	<p>При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечен ии внебюджетных средств и средств организаций</p>	<p>директор заместитель директора заведующий СРО</p>	<p>Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в МБУ ЗР «ЦСО»</p>

	сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
Показатель: Доброжелательность, вежливость работников учреждения.						
8.	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении (мониторинг, опрос)
9.	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники и прочие работники) при обращении в учреждение	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении (мониторинг, опрос)

10.	<p>Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	ежеквартирно	<p>заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники</p>	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении (мониторинг, опрос)
Показатель: Удовлетворенность условиями оказания услуг						
11.	<p>Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения</p>	<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	ежеквартирно	<p>заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями</p>	Обеспечение всестороннего качественного контроля деятельности учреждения	Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении (мониторинг, опрос)
12.	<p>Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг – графиком работы</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными</p>	ежеквартирно	заместитель директора	Обеспечение всестороннего, качественного	Рост количества положительных отзывов граждан о

	учреждения (подразделения, отдельные специалисты, графиком прихода социального работника на дом и др.)	условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отдельные специалисты, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		специалисты по социальной работе заведующие отделениями	контроля деятельности учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения.	работе учреждения. (мониторинг, опрос)
13.	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в учреждении	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения. Стимулирование интенсификации труда и качества обслуживания граждан.	Отсутствие жалоб на качество услуг Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении
14.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Повышение качества оказания социальных услуг, обслуживания получателей социальных услуг	согласно графика	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности учреждения	Отсутствие жалоб на качество услуг Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении

15. Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации; - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения.	Повышение уровня теоретических знаний, совершенствования практических навыков и умений сотрудников организации учреждения	согласно графика	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Повышение качества социальных услуг	Отсутствие жалоб на качество услуг Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



В.А.Денисенко

Директор МБУ ЗР "ЦСО"